

‘각자의 그릇에 담아낸 다채로운 말들’

사람의 감정과 행동이 ‘그릇’으로 표현되듯,
감정노동자들의 다양한 모습들이 하나의 다채로운 ‘그릇’이며,
그 ‘그릇’에 담긴 말들을 이곳에 다시 풀어냄을 나타내었습니다.

최근 들어 자신의 감정보다 고객의 감정을 우선해야 하는 감정노동자들의 노동환경에 대한 사회적 관심이 높아지고 그에 따른 법, 제도개선이 꾸준히 진행되고 있습니다.

대전지역에서도 '대전시 감정노동 보호 위원회'가 구성, 운영되고, 감정노동자 노동실태조사, 감정노동존중 캠페인, 권리보장사업들이 점차 확대되고 있습니다.

이제 감정노동자 인권 보호를 위한 다양한 노력이 시민들의 감정노동에 관한 관심과 존중, 사회적 연대로 확장되었으면 좋겠습니다.

모두가 함께 행복해야 나도 행복할 수 있습니다.

시민들이 편의를 위해 일하는 감정노동자들의 노동이 폭언과 폭행, 열악한 노동환경으로 고통받지 않도록 지역공동체의 역할이 필요한 때입니다.

감정노동존중 수기 공모 글을 함께 읽으면서 공감과 연대의 마음이 채워지길 기대합니다.

민주노총 대전지역본부장 김울현

대전광역시노동권익센터에서는 2019년부터 다양한 감정노동자 지원사업들을 펼쳐 왔습니다. 대표적으로는 감정노동에 대한 시민들의 인식 개선사업을 진행하였습니다.

'손님은 왕', '성과와 이윤 중심'의 경영이념은 많은 감정노동자를 아프게 하였습니다. '참고, 견뎌라.'라는 회사의 요구에 순응하며 사는 것이 직장인의 모범답안쯤으로 여기던 때가 있었습니다. 감정노동자들은 악성 민원인보다 자신들을 보호해 주지 못하는 회사 때문에 더 가슴이 아파해야 하기도 했습니다.

센터에서는 올해 처음으로 감정노동자들의 이야기를 직접 들을 수 있는 수기 공모사업을 하였습니다. 노동자들에게 글을 쓴다는 것이 쉽지는 않습니다. 짧지 않은 분량임에도 많은 분이 응모해 주셨고, 좋은 작품들이 들어왔습니다.

참여해 주신 모든 분께 진심으로 감사드립니다. 작품 속 감정노동자들 삶의 이야기는 우리에게 많은 여운을 남겼습니다.

콜센터, 은행, 병원, 어린이집, 상담소, 지하철역... 감정노동 하는 공간은 달랐지만, 감정노동자들의 희로애락은 감정노동자들의 아픔과 감정노동자들을 대하는 우리의 모습에 대해 다시 생각해 보게 하였습니다.

아무쪼록 이번 수기 공모 작품들을 통해 당사자분들에게는 위로와 응원을, 대전시민들에게는 공감과 연대를 나눌 기회가 되기를 희망합니다.

모든 감정노동자를 응원하는 시민들의 마음이 모였으면 합니다. 대전시민들의 응원이 현장을 변화시키고, 사회를 변화시킬 수 있는 초석이 되기를 기대합니다.

감정노동자들을 보호하고 존중해주는, 일하는 모든 시민이 행복한 대전광역시를 기대해 봅니다.

이번 수기 공모전에 수고해 주신, 심사위원과 담당자분들에게도 감사의 인사를 드립니다.

대전광역시노동권익센터 센터장 홍춘기

노동자로서 존중받을 권리

김채운(시인, 대전작가회의 이사)

수기는 자기의 체험을 손수 적은 글의 형식을 지칭한다. 그런데 개인의 경험을 토대로 한 글쓰기인 탓에 필력 여하를 떠나서 자신의 깊은 속내를 솔직담백하게 드러낼 용기가 관건이 된다. 글을 공개하는 순간 글쓴이가 마음 깊은 곳에 꺾여 담았던 울분과 화, 모멸감 등을 만방에 고하는 계기로 작용하기 때문이다.

일전에 『건강한 마음으로 일 할 권리』라는 감정노동수기 공모에 투고한 작품들 가운데 1심(예심)을 거쳐 본심에 오른 글들을 정독할 기회가 생겼다. “감정 노동 존중”을 주제로 “감정노동자로 살면서 겪은 나의 이야기”, “감정노동자를 바라보면서 느끼는 이야기” 그리고 “감정노동자의 희로애락” 등을 다룬 내용이 주를 이루었다.

이후 필자를 포함하여 심사위원 3명이 본심에 오른 29편 가운데 14편을 추리고 그 중에서 대상, 우수상 각 1명씩, 그리고 2명의 장려상 대상자를 선정하는 것은 참으로 곤혹스러운 일이었다.

미상불 누구랄 것 없이 우선순위를 매기고 당락을 결정하는 일은 무의미해보이기까지 하였던 것이다. 심지어 감정노동자에 대한 막연한 선입견으로 마치 누가 더 힘에 부치는 상황을 겪었는가, 누가 더 적나라하고 드라마틱하게 괴로움을 잘 노출하였나, 혹은 누가 더 멋지게 난관을 수습했는지를 견주는 것처럼 느껴졌기 때문이다.

심사위원들의 신중한 의견 개진과 각고의 고심 끝에 전용성의 「아프냐? 나도 아프다」가 대상작으로 선정되었다. 이 글에서 금융기관의 사회 초년생 막내사원의 시선을 통해 노련했던 감정노동자의 친절가면, 웃음가면이 벗겨졌을 때의 참상을 가감 없이 드러낸 점이 무척 인상적이었다. 어떤 업무든 척척 해내는 ‘원더우먼’이었고, 어떤 악당 같은 고객에게도 상처받지 않고 깔끔하게 처리하는 마블히어로의 차도녀 ‘블랙 위도우’라고 생각했던 그녀가 울고 있었다. 질이 나쁜 고객을 응대하는 선배, 그간 능숙하고 강인하게 보였던 그의 겉모습이 전부가 아니었음을 발견한다. 모두에게 친절하고 담대하게 대했던 이면에는 상처에 취약한 어린 심성과 무력감이 내재해 있었던 것이다. 그런데 직장 내 동료는 동지 그 이상의 의미를 지닌다. 좀 미숙하고 부족한 자신을 감싸주고 편 들어 줄 거라 여겼던 동료로부터 외면을 당하거나 받은 상처들은 유독 잘 잊히지도 않고 오래도록 심중에 남아서 괴롭히기 때문이다. 타인

의 고통에 진심으로 위무할 줄 아는 마음가짐, 동료가 받은 고통을 해소하기 위해 적극적으로 동참하려는 의지를 피력한 점에서 이글은 감동의 여운이 길다. 무엇보다도 부당함에 무기력하게 대응하지 않고, 스스로가 당당해질 것을 당부하는 글쓴이의 긍정적이고 강직한 심성을 읽을 수 있어서 흐뭇하고 내심 안심이었다.

우수상으로 선정된 김용근의 「기억상실증」에서는 빵을 사러 들렀던 빵집에서 목격한 아르바이트생에게 쏟아진 비난의 소리들에 대한 측은지심이 발현되는데, 결국 글쓴이 자신 또한 별반 다르지 않은 감정노동자로서 수난을 감수하고 있었음을 깨닫는다. 즉각적인 해석과 해결이 불가한 부당한 상황에 처한 감정노동자들, 그들을 가장 가까이서 바라보며 또 다른 감정노동자의 마음을 헤아리는 온정을 느낄 수 있는 글이었다. 글쓴이가 맞닥뜨린 불합리하고 몰인정한 상황에서 무의식적으로 자신의 시선과 마음을 빼앗겼을 것으로 판단된다. 동병상련, 같은 병을 앓아본 사람만이 서로의 마음을 깊이 헤아려 진정한 연민과 공통의 감정을 느낄 수 있다. 자신의 처지 또한 만만치 않음에도 불구하고, 타인을 염려하고 못견뎌하는 글쓴이는 오지랖 넓은 사람으로 치부할 만큼 선한 마음의 소유자임이 틀림없다. 그래서 자신이 기억상실증환자나 다름없었음을 고백하며 “내 감정이 소중했던 그때의 기억으로 다른 이의 감정도 어루만지는” 자신과 우리가 되기를 소망하는 간절함을 전하며 글을 맺고 있다.

장려상에 선정된 김현주의 「엄마, 그리고 비정규직」은 콜센터에서 15년째 근무하는 글쓴이가 감당해야 했던 상황들을 다루었다. 고객들의 폭력적 언사는 물론, 물도 맘껏 먹을 수 없고, 화장실도 눈치보고 가야만 하는 열악한 환경조건, 감정쓰레기통의 역할을 강요받는 실태들을 폭로한다. 우리나라의 국민의식이 많이 높아졌다고는 하지만, 이 사회에는 보이지 않는다고 터무니없이 욕설을 퍼붓거나 모멸감을 주는 언사를 함부로 내지르는 이른바 ‘진상’들이 여전히 존재한다. 비난이나 지적에도 그러한 정신적 성장의 미숙함을 부끄러워하며 달라지려 노력한다거나 반성조차 하지 않는 현실이 참으로 안타깝다. ‘지금 통화하는 상담사는 누군가의 아내, 엄마, 딸입니다’라는 멘트가 가슴을 아리게 할 만큼 우리 사회가 상담사의 인격을 짓밟았던 건 아닐까? 묵묵히 수긍하고 따르는 것만이 능사가 아니다. 그래서 이제부터는 “물도 맘껏 먹고, 화장실도 눈치보고 가지 않으려 합니다. 저희 아이들에게 당당하게 일하는 엄마로 부끄럽지 않은 엄마로 살아가려고 합니다.”라는 글쓴이의 결심이 더 없이 고맙고 귀하게 여겨진다. 이러한 자세는 부당함에 대한 항거로서 자신의 목소리를 내고, 이구동성의 동지들과 연대하여 해결의 방안을 모색할 수 있는 단초로 작용할 수 있기 때문이다.

또 하나의 장려상에 선정된 이진수의 「우리는 욕받이다」는 지하철 역무원으로 10년 남짓 근무하는 과정에서 겪은 일들을 바탕으로 기술하였다. <능엄경>에 “어두운 곳에 있는 사람

은 밝은 곳을 잘 볼 수 있지만 밝은 곳에 있는 사람은 어두운 곳을 잘 볼 수 없다”는 구절이 있다. 술에 취해 난폭한 언행을 일삼거나 억지를 부리는 무례한 노인들의 태도에 대해서 글쓴이는 “자신도 언젠가는 약자가 될 수도 있고 자신의 가족이 욕받이가 될 수도 있다”는 역지사지의 교훈을 우회적으로 전해준다. 더불어 자신이 우위에 있다는 착각에서 벗어나 공격적이고 비도덕적인 언사를 자제하고 격한 감정의 절제를 통해 감정노동자를 존중해야함을 역설한다. 우리는 단지 인간이라는 이유만으로도 존중받아 마땅한 존재이기에 글쓴이는 “그렇게 하나하나가 서로 존중한다면 감정을 상할 일도, 감정노동자라는 말도 사라지”는 그날이 도래할 것이라는 희망을 표출하면서 글을 마무리하고 있다.

투고한 작품들을 통해서 정규직에 비해 비정규직자가 느끼는 상대적 박탈감은 물론이거니와 콜센터 상담사들, 간호사, 경비원, 역무원 등등 우리가 도외시했던 이 시대의 수많은 약자들이 얼마나 힘든 상황을 견디며 살아가고 있는지 새삼 깨달았다.

매일매일 진심을 숨기고 감정을 다치면서도 인내를 강요하는 노동현실에 화가 치밀어 올라 글을 읽는 동안 불쑥불쑥 울컥해지고 부조리한 상황들이 눈앞에 선연히 떠올라 가슴이 먹먹해지기 일쑤였다. 읽는 내내 동감과 공감을 넘어 감동을 불러일으킨 요인은 일선에서 직접 체험한 상황들을 고스란히 전달해주기 위한 글쓴이들의 솔직함과 용기, 진정성이 밑바탕이 된 데 기인한다고 할 수 있다.

당선과 입선 여하를 불문하고 모든 투고 작품들이 그러하였다. 감정노동의 노동 강도는 얼마나 센지, 그들은 자신의 능력을 인정받는 것까지는 기대조차 하지 않는다고 말한다. 그간 잘 드러내지 않았던 고충들, 어쩌면 드러낼 통로(숨구멍)조차 여의치 않았던 것이 현실이다.

그런 의미에서 대전광역시 노동권익센터에서 주최한 <감정노동자 수기공모>는 상처받은 감정노동자들이 언어로의 표현을 통해 자기감정의 정화, 치유의 과정, 스스로 당당해지기, 용기, 신뢰를 획득할 수 있는 기회를 제공했다는 점에서 탁월한 기획이었다고 생각한다.

형언할 수조차 없을 것 같던 상처와 분노도 언어화하는 과정에서 저절로 마음이 누그러뜨려지고, 일정부분 치유가 이루어짐을 경험하게 된다. 글쓰기를 통한 자기치유의 효과, 혹은 자정작용이라고 할 수 있겠다. 그런 연유로 글쓰기는 그 어떤 예술의 방식보다도 마음의 안정과 감정의 제어를 이끄는 데 적절한 방식이다. 나아가 용기를 내어 글쓴이가 자신의 글을 공개함으로써 함께 읽고 서로의 생각을 나누다 보면 힘을 얻고 저절로 공감대가 형성될 수 있기 때문이다.

직업에는 귀천이 없다고 입을 모아 말하면서도 무의식적으로 누군가를 폄훼하거나 낮게 보는 마음은 여전히 우리의 이웃들을 힘들게 한다.

현재의 우리에게 필요한 덕목으로 측은지심, 역지사지, 동병상련과 겸애 등을 꼽고 싶다. 더 간단히 말하면, 타인에 대한 사랑과 관심만 있다면 그것만으로도 충분할 것이다.

노동의 가치를 제대로 평가받고 노동자의 인격이 존중받는 사회, 그리고 더 이상은 직장 내에서 부당한 대우로 인해 차별받는 이가 없도록, 무엇보다도 건강한 마음으로 행복하게 일할 권리만큼은 보장해야 한다.

열악한 노동 환경에 처하지 않을 권리, 아무도 상처받지 않으며, 부당함에 강인하게 맞서고 당당하게 자신을 지키고 채울 수 있는 권리. 가장 기본적이고도 필수불가결한 권리들을 누릴 수 있는 그날까지, 감정노동자들에게 끝까지 지치지 말 것을 당부하며 무한한 지지와 응원의 박수를 보낸다.

심사평

현장성이 주는 진솔한 울림

한성일(목요언론인클럽 회장, 중도일보 국장)

대전광역시노동권익센터가 지난 3월 14일부터 4월 15일까지 『건강한 마음으로 일할 권리』를 제목으로 대전시 감정노동존중 수기 공모전을 개최했고 32편의 출품작 중 4편의 수상작과 10편의 입선작을 뽑았습니다. 이번 공모전에 심사위원으로 참여할 수 있어서 영광이었습니다.

32편의 출품작이 하나같이 가슴 절절한 사연을 담고 있고, 너무나 잘 쓰셔서 우열을 가리기가 정말 힘들었습니다.

이번 공모전에 응모하신 분들은 수상작과 입선작에 선정되지 않으셨더라도 너무 섭섭해하지 않으셨으면 합니다. 모두 다 수상하실만한 뛰어난 작품들임을 말씀드리겠습니다. 고생 많으셨습니다.

이번 감정노동존중 수기공모전을 계기로 우리 사회에서 감정노동자 분들의 감정 노동 존중 의식이 향상되고 권익이 증진될 수 있다면 보람이 클 것 같습니다.

이번 수기공모전은 감정노동자에 대한 시민 의식이 개선되는 데 일조를 할 것으로 봅니다. 감정노동보호 문화 조성을 위해 대전 시민들이 직접 참여하는 방식을 통해 대전의 노동현장과 일상 생활에서부터 감정노동 감수성이 향상되기를 바라는 주최측의 취지가 충분히 반영된 좋은 결과를 가져왔다고 봅니다.

이번 공모전의 출품작들은 대부분 감정노동 사업장에서 일하는 당사자분들이 자신의 이야기를 진솔하고 실감나게 표현했다는 점에서 많은 설득력이 있었고 감동으로 다가왔습니다.

매 작품에 담긴 현장성이 진솔한 울림을 전해주었습니다. 글쓰기를 통해 치유와 공감, 연대의 과정이 가능함을 보여주었다는 점에서 이번 공모전은 큰 의미를 갖고 있다고 할 것입니다.

대상을 수상하신 <아프냐? 나도 아프다>의 전용성 님, 우수상을 수상하신 <기억상실증>의 김용근 님, 장려상을 수상하신 <엄마 그리고 비정규직>의 김현주 님, <우리는 욕받이다>의

이진수님께 축하 인사를 드립니다.

비록 수상자 수 제한으로 수상은 하지 못하셨습니다 이번 공모전에 참가하신 모든 분께 격려와 응원의 박수 보내드립니다.

정말 잘 쓰셨습니다.

수상작과 입선작들이 책자로 만들어지면 좋겠다고 제안을 했는데 대전광역시노동권익센터에서 제 제안을 받아들여주셔서 감사드립니다.

이번 공모전을 계기로 감정노동인권 보호와 증진에 대한 인식이 시민들의 일상생활에 더욱 확산되기를 기대합니다.

그리고 내년엔 더 많은 분들이 공모전에 참여해주실 것을 기대합니다.

이 책자가 감정노동존중 홍보와 교육자료로 활용될 예정이라고 하니 반갑습니다. 우리 사회에서 감정노동자가 존중받는 사회가 되는데 일조할 수 있을 것으로 기대합니다.

몸과 마음이 모두 건강하게 일할 수 있는 환경 조성을 위해 모두가 노력해야겠습니다. 감정노동자 여러분을 응원합니다. 파이팅입니다.

마지막으로 이번 공모전을 주최해주신 대전광역시노동권익센터 관계자 여러분의 열정과 노고에 큰 박수를 보내드립니다. 감사합니다.

목차

대상

아프냐? 나도 아프다	13p
-------------	-----

우수상

기억상실증	18p
-------	-----

장려상

엄마, 그리고 비정규직	24p
우리는 욕받이다	28p

입선

두 여자 이야기	34p
어린 간호사	38p
마음이 단단한 사람이 되려 합니다	43p
이순옥 언니 출구에서 배운 인사의 힘	48p
나는 감정노동을 하는 사람입니다	52p
나는 불친절한 간호사 였다	56p
건강한 마음으로 일할 권리	60p
건강한 마음으로부터 전해지는 건강한 서비스	65p
인권알림이가 바라본 감정노동	69p

참가

내 딸이면 또 어느 누구의 딸	75p
가슴이 따뜻한 감정노동자	81p
나는 누가 위로해 주지	84p
나도 세금 내는 시민이다	89p
아파트 지키는 호빵맨 경비 할아버지	92p
오늘은 굿 콜만	96p
모두가 행복할 수 있기를	101p
제 월급이 혹시 욕받이 값인가요?	106p
늘 밝고 친절하게 일하는 치과위생사	108p
간호사도 감정노동자입니다	110p
친절 마일리지	113p
다르지만 다르지 않은 사람들	116p
“내가 미쳤어?”	119p
진상 고객 밑에 감정노동자 없다	123p

[부록]

2021년 대전시 감정노동존중 사진 공모전 수상 및 입선 작품	128p
------------------------------------	------



대상

아프냐? 나도 아프다.

전용성

그녀는 내 눈에는 어떤 업무든 척척 해내는 ‘원더우먼’이었고, 어떤 악당 같은 고객에게도 상처받지 않고 깔끔하게 처리하는 마블히어로의 차도녀 ‘블랙 위도우’였다. 그런 그녀가 울고 있다. 아무도 몰래 화장실에서 번진 마스크라를 고쳐가며 소리죽여 훌쩍이고 있다. 평소와 다른 모습에 너무 놀라 뭐라고 말도 못 하고 조용히 자리를 피했다.

금융기관이라는 곳은 참 매력적인 직장이다. 다양한 부류의 사람들을 만나볼 수 있고, 그들의 이야기를 들으며 사회생활의 간접경험을 하기도 한다. ‘이런 곳에 입사하지 않았다면 많이 후회 했겠다’ 생각하며 자부심으로 똘똘 뭉쳐져 나의 열정을 불태우고 싶었으나 현실은…. 내가 할 수 있는 게 없다. 사회 초년생 막내 사원이 할 수 있는 게 뭐가 있겠는가? 사무실 정리 정돈이나 직장 상사의 잔심부름, 고객들의 간단한 요청에 응대하는 정도가 고작이었고, 그나마 그마저도 실수 연발이었다.

그런 나에게 옆자리의 그 여 선배님은 거의 신과 같은 존재였다. 어떤 일이고 막힘없이 술술 처리하고, 보지도 않고 누르는 계산기는 항상 10원 하나 틀림이 없었다. 게다가 100만 원 지폐 묶음을 착착착 경쾌한 소리와 함께 빠르게 세고 마지막 한 장을 딱 튕기는 모습이란 부럽다 못해 경이로웠다. 각양각색의 고객들을 상대하다 보니 크고 작은 항의나 불만 민원이 끊이지 않는데도 얼굴에 미소는 늘 흐트러짐이 없었고, 고객에게 찬찬히 설명해가며 고객의 심중을 헤아리려는 그녀의 모습은 내가 정말 배우고 싶은 직장의 롤모델이었다.

사무실 근처에 사는 팔순의 거액예금을 예치해 놓은 고객이 있었다. 평소에는 평범한 할아버지인데 술버릇이 고약하여 술을 드시고 오시는 날에는 세상 그 누구도 말리지 못한다. 지점장도 피하고, 과장도 피하고…. 언제나 그분의 뒤통다꺼리는 내가 도맡아야 했고, 직원들 특히 나에게 말을 너무 함부로 하셨다. 더 시끄러워지기 전에 얼른 집에 모셔다드리고, 가끔 술이 과해 객장에 실수라도 해 놓는 날에는 얼굴 찌푸리며 치워야만 했다. 그분의 패악질에 나의 불만은 점점 극에 달했고, 결국 상사에게 불만을 얘기했다.

‘내가 왜 그분에게 이런 대접을 받아야만 하느냐, 더 이상 못 견디겠다’라며 푸념하자, ‘그럼

니가 나가서 거액 예금주 한 명 데려와 보라'고 얘기하는 것이다. 능력이 안 되면 꼭 참고 지 내라는 인생의 쓰디쓴 충고도 아끼지 않았던 그 쿨내 진동하는 직장 상사. 고객에게 상처받은 마음에 따라온 알코올로 소독까지 해주는 그 차가운 반응에 한마디 대꾸도 못 하고 나올 수밖에 없었다. 그날 퇴근 후 입사 동기들끼리 술자리에서 울분을 토하며 상사 뒷담화도 하고, 그러려니 하면서 훌훌 날려버리려고 아무리 애를 써도 서운한 생각이 떠나질 않았고, 지금도 마치 어제일 마냥 기억이 또렷하다.

‘야, 우리가 받는 월급에 그런 것도 다 포함된 거야.’라는 동기의 말을 위로 삼으며 그 후로도 그곳을 떠날 때까지 고객의 갑질과 상사의 무관심을 그저 꼭 참고 지낼 수밖에 없었다.

직원들과 교대로 점심을 먹고 막 지점으로 들어오던 때였다.

근처 시장에서 장사하시는 단골 아주머니인데 나의 롤모델 그 선배를 향해 도둑년이니 뭐니 하며 쌍욕을 해대고 있었다. 다들 놀라 무슨 일인가 하고 있는데, 그 선배는 역시 특유의 침착함을 잊지 않고 ‘저희가 두 번 세 번 다 확인해 봤어요. 가져오신 금액이 틀리신 거 같으니 가게에 가서 다시 확인해 보세요.’라며 미소를 날리고 있었다.

속으로 선배의 저 강인한 멘탈에 존경을 표할 뿐 아무도 나서서 도울 생각을 못 하고 있었다. 길길이 날뛰던 그 고객은 분을 못 이겨 육두문자를 쏟아내며 경찰에 신고하겠다고 하며, 그 뒤통수에 대고 안녕히 가시라는 흔들림 없는 인사를 하는 선배의 모습에 다들 혀를 내둘렀다.

예의 그 쿨하디 쿨한 책임자가 오더니 그 직원에게 ‘김 대리, 괜찮아? 신경 쓰지 마.’하고 대수롭지 않게 얘기하고 자리를 떠나고, 그 선배 역시 아무렇지도 않게 대기 고객의 업무를 계속 처리했다.

잠시 후 그 아주머니가 다시 돈을 더 가지고 입금을 하러 왔다. 예상했듯이 고객의 착각으로 빚어진 오해였지만 그 고객은 선배에게 미안하다는 말 한마디 하지 않았고, 그 선배 역시 별일 아니라는 듯 전과 똑같이 그 고객에게 씩씩하게 잘 대했다.

그 일이 있고 1시간쯤 후, 내가 그 선배의 감춰진 진짜 모습을 본 것이다.

경력이 오래되면 일을 하며 생기는 어지간한 마음의 상처는 아무렇지도 않을 것으로 생각했다. 하지만 그녀는 더 이상 강인한 멘탈로 타격감 1도 안 받고 빈틈없이 고객을 대하던 그 원더우먼이 아니었다. 베테랑 선배 역시 신입사원인 나랑 똑같이 그저 상처받으면 마음 아프고 괴롭고 슬퍼하는 한 사람이었다.

그때는 내가 혹시라도 그 선배의 치부를 본 것 같아 당황하며 얼른 자리를 피했는데, 나중

에 생각하니 너무 후회스러웠다. 뭔가 위로의 말을 하고 싶었는데 차마 용기가 나질 않았었다. 뭐 어차피 직장생활을 하며 누구나 겪는 일인데... 나 따위가 감히 무슨 위로를... 하며 내 소극적인 행동을 합리화할 뿐이었다.

그렇게 20여 년이 흘렀고 나는 관리자가 되었다.

거래하는 고객들의 성향은 다원화사회에 걸맞게 더욱 다양해졌다. 아무래도 금융기관이 ‘돈’이라는 것을 취급하다 보니 서로 예민할 수 있다고 치더라도 진짜 별의별 사람이 다 있다. 정말이지 직원들의 진을 쏙 빼놓아야 직성이 풀리는 까탈스러운 고객도 있고, 차라리 모든 거래를 해지하고 떠났으면 싶은 진상 고객도 있다.

이젠 고객의 성향에 맞춰 응대하는 스킬도 많이 다양해졌고, 좀 더 세련되게 거절하는 법, 기분 나쁘지 않게 설득하는 법도 터득했다.

그런데도 마음에 크고 작은 생채기를 내는 고객은 여전히 존재한다. 앞으로도 영원히 없어지지는 않을 것 같다. 나와 같은 서비스 직업군들에서 일하는 동안에는 숙명이려니 하며 견뎌내야겠지만 쉽지 않은 일이다.

최근 들어 감정노동, 감정노동자라는 단어가 많이 회자되고 있다. 예전부터 그런 일은 하는 사람은 계속 있어왔지만 새삼스레 이런 단어가 생기고 관심을 끌게 되는 것이 과연 좋은 일일까? 그만큼 더 각박해지고 상대를 배려하지 않는 메마른 사회가 된 것이 아닌가 하는 의문이 든다. 오죽하면 ARS 콜센터 첫 멘트가 감정노동자를 가족같이 생각하고 대해달라는 부탁의 멘트일까.

상대를 배려하지 않는 칼날 같은 말은 더불어 사는 공동체 사회에 독이 될 뿐이다. 인간은 존재만으로도 존엄하여야 하고, 갑(甲)과 을(乙)이 없으며 귀(貴)와 천(賤)이 없어야 한다. 하지만 현실은 지금 이 시각에도 어디선가 여전히 갑을관계가 존재하고, 귀천을 따지고 있다.

직장생활은 점점 더 녹록지 않게 되고, 고객의 목소리는 점점 더 커지는 상황에서 그나마 다행인 건 이제는 내가 당당한 전사(戰士)가 되어가고 있다는 사실이다. 고객과 마찰을 빚는 그런 싸움꾼이 아니라 감정노동 전쟁으로부터 나와 우리 직원들의 정신건강을 보호하는 임무를 맡은 힐러(healer) 말이다.

난 더 이상 내 월급에 고객에게 상처받는 대가가 포함되어 있다고 생각하지 않고, 상처받은 직원에게 무관심하거나 대수롭지 않게 위로하지 않는다. 고객을 대할 때는 최선을 다하되 감정까지 다치며 비굴하지 않으려 한다.

하는 일이 이런 일일 뿐 열심히 내가 맡은 일을 하는 사람은 누구나 존중받아야 마땅하다. 근무 중에 상처받고 있는 직원이 발생하는 상황에서는 적극적으로 개입하여 고객과 직원을 분리하고, 잘잘못을 따져 억울하게 난 상처는 보듬어주고 덮어주려고 한다. 최소한 퇴근할 때는 후련한 마음으로 가야지, 집에까지 그 아픔을 안고 가지 않기를 바란다. 물론 내가 이렇게 노력한다 해도 완전한 치유가 되진 않지만 나쁜 기억을 조금이라도 빨리 지워버리는 데 도움이 되는 것만으로 만족한다.

그때 그 난장을 피우던 할아버지는 기억이 가물가물한데 직장 상사의 차가운 말과 표정은 또렷이 기억나는 걸 보면 나는 아마 그 상사에게 받은 상처가 훨씬 더 컸던 것 같다. 약간의 관심으로 상처 입은 막내 직원의 어깨라도 토닥여 주었다면 아마도 지금 이런 씁쓸한 기억도 없었을 텐데...

만약 옛날의 그 원더우먼 선배가 지금 나와 함께 일하는 후배 직원이라면 그런 상황 뒤에 몰래 눈물 흘리는 모습을 이제는 결코 그냥 지나치지 않을 것이다.

아프냐? 나도 아프다.

지금 당신의 마음을 오롯이 다 알진 못하겠지만 당신이 최선을 다했다는 사실은 확실히 알고 있다. 존중받지 못했다고 너무 아파하지 마라. 오늘도 최선을 다한 당신을 내가 진심으로 존경한다.



기억상실증

김용근

#1 분노 사회

빵이 먹고 싶었다. 그래서 빵을 먹기로 했다.

빵을 먹기로 결정한 것은 내 감정인가? 아니면 내 생각인가?

내가 빵을 맛있게 먹었던 기억이 빵을 먹기로 결정한 행동에 도움을 줬다는 것은 명백한 사실이다. 아무튼 지금 그따위 고민을 하는 것은 불필요하다. 나는 지금 배가 고프기 때문이다. 그냥 내 입에 빵을 넣고 싶을 뿐이다. 그것뿐이다.

오늘 회사에서 부장이 얼마나 나를 괴롭혔던가? 일은 또 얼마나 많은지. 이럴 때일수록 달달하고 향기로운 빵이 필요하다. 빵만이 나를 행복하게 할 것이다. 조급함이 발걸음을 재촉하게 만들었다.

바람을 가르며 빵집으로 간다. 나는 경비에 재주가 있는 것 같다. 사직서 내고 아마추어 선수로 전향할까. 한 블록, 두 블록... 평소에 좋아하던 식당도 보인다. 죄송해요, 오늘은 너의 날이 아니에요. 앱으로 포장 주문까지 했다. 나는 매장에 도착만 하면 빠르게 낚아채서 입으로 빵을 넣을 수 있다. 새가 지저귄다. 나는 뛰고 있다. 결국 내 수정체가 빵집을 인식한다. 덜컥 문을 열어 제낀다.

그리고, 나는 당황했다.

‘딱, 딱, 딱, 딱, 딱...’

개선장군처럼 의기양양하게 문을 여니, 나에게 빵을 줄 직원이 안 보이고 뭉툭한 칼질 소리만 난다. 나처럼 포장 주문을 해서 빵을 가져가려는 사람들, 매장에서 빵을 계산하려는 사람들이 계산대 앞에 길게 늘어져 있었다.

이게 무슨 상황인가? 대충 어림잡아도 내 앞에 있는 사람들이 모두 계산하려면 20분은 넘게 걸릴 것 같다. 하지만 그것보다 더 중요한 사실이 있다. 직원이 지금 계산을 안 하고 있다는 것이다! 이게 무슨 지옥 같은 상황인가? 내 몸 안에서 모호한 호르몬들이 분비되고 있다는 것을 느꼈다. 그게 무슨 호르몬인지는 모르겠는데 긍정적인 것은 아니다. 내가 안다.

“아, 계산 안 해요? 뭐 하는 거예요?”

“엄마~ 배고파아, 엄마~ 엄마~ 엄마아아앙 어~ 엉엉”

빵집에서 일어난 전쟁을 본 적이 있는가? 나는 본 적이 있다. 지금 보고 있다.

인산인해를 이루던 빵집 사람들이 기다리다 지쳐 떠나기도 하고 직원을 향해 표현하기도 어려운 욕을 뱉기도 한다. 나도 배고픔과 예민함이 전신으로 퍼지는 것을 느꼈다. 사람들의 짜증은 곧 나의 짜증이기도 했다. 도대체 뭐를 하길래 직원은 어디 있나 궁금했다. 화가 났다.

찌푸린 미간의 힘을 이용해 모가지를 올려 찾아본다. 매장 내 유일한 직원이자 아르바이트생으로 보이는 사람을 발견했다. 그리고 계산대 뒤 주방에서 그가 저지르고 있는 행동을 발견했을 때 나는 경악을 금치 못했다.

#2 일상에서 벌어지는 새로운 홀로코스트

그는 바게뜨를 자르고 있다. 그것도 여러 개를. 대략 10개 정도로 보인다.

얇은 손목으로 바게뜨를 매섭게 잘라본다. 그러나 쉽지 않다. 그는 단단한 바게뜨와의 결투에서 패배하고 있다. 그의 칼솜씨는 그가 일을 시작한 지 얼마 되지 않았음을 보여주고 있다.

손님 무리의 맨 앞에서 그의 칼질을 유난히 맹렬하게 쳐다보는 손님이 있다. 팔짱 낀 그녀가 저 바게뜨의 주인이라는 것을 모두가 알 수 있었다. 그녀는 낄숨 하나하나에 ‘고른 두께로 좀 썰어봐라’ 등의 말을 잊지 않는 성실함을 보였다. 그녀는 그의 주인인 것처럼 말했다.

이 긴장 어린 공포의 상황을 만든 것은 그녀이지만, 우습게도 다수의 원망 어린 눈빛과 분노한 욕지거리들은 혼자서 맹렬히 싸우고 있는 직원의 등에 내리쬘었다.

얼마간의 시간이 지난 후 드디어 바게뜨와의 결투에서 그가 살아 돌아왔을 때, 새로운 전쟁은 다시 시작되었다. 아니, 전쟁이 아니라 일방적인 공습이다.

바게뜨의 주인인 그녀가 바게뜨를 받으며 계산할 때 ‘고생했어요’를 말할 것이라는 내 기대는, 그녀가 ‘이따위로 쓰레기 같이 일할 거면 그만둬라.’라는 그녀의 비말에 처참히 무너졌다. 나는 편견이 가득한 사람이었구나! 그녀가 나에게 깨달음을 주었다.

하지만 내 예상은 계속해서 무너져 내리기 시작했다.

직원을 향한 그녀의 진한 가스라이팅 이후 돌림노래 같은 손님들의 분노가 계산대 위에 핏빛 색깔로 내리기 시작했다. 그 분노는 작게는 한숨으로, 크게는 문장으로 표출되었다.

어떤 남자는 조언을 빙자하여 ‘그렇게 일하면 안 된다’라고 직원을 한 번 더 무너뜨렸다. 이윽고 나의 차례가 되었다. 바게뜨를 써는 그의 등줄기를 20분 동안 바라보며 그의 등이 땀에 젖어있을 것 같다고 생각했다. 새벽녘의 이슬처럼, 등줄기가 얼마나 서늘했을까? 드디어 그의 얼굴을 문득 보았을 때 그는 얼굴로도, 눈으로도 땀을 흘리고 있었다.

허나 우습게도, 그와 우연히 눈이 마주쳤을 때 그에게서 나를 보았다.

#3 그와 내가 다른 사람이 아니었음을

“이런 개같은 알바새끼! 사장 나오라고 해!”

그는 치킨 껍질 튀김 부위가 바삭하지 않다고 나에게 30분째 욕을 퍼붓는 중이다. 대학교 학생회관 치킨집 코너에서 일하는 나에게는 자주 있는 일이다. 술기운으로 얼큰히 취한 것을 보니 더 이상 합리적인 대화는 어려운 상황이다.

밤이 늦은 학생회관인데 기댈만한 구세주 사장이 있을 리 만무하다. 이렇게 큰 매장을 아르바이트생 2명이 지키고 있다. 오늘 내가 치킨을 정말 바삭하지 않게 튀겼나 생각도 해본다. 그래도 등록금을 벌어야지. 일하지 않으면 공부를 할 수 없다.

“다른 날은 맛있게 드셨는데…. 똑같이 튀겼습니다. 손님.”

“이 새끼가!”

‘제 이름은 이 새끼가 아니라 김용근입니다’라고 말하고 싶었을 때, 이미 그가 던진 그릇으로 달짝지근한 양념 소스가 내 얼굴에 흠뻑 묻게 되었다. 순간 소스가 아깝다고 생각을 했다. 이게 얼마 짜린데. 그도 오늘 어디서 힘들었겠지.

눈꺼풀에 묻은 소스를 닦아낸다. 내 감정도 닦아낸다. 내 기분도 닦아낸다.

“손님, 이러시면 안 됩니다. 자리로 돌아가셔서…”

“이 새끼! 사장 나오라고 해!”

새콤한 치킨 무 국물이 다시 날라왔다. 이번엔 날렵한 민첩함으로 그릇을 피했다. 하지만 아쉽게도 벽에 튀겨 다시 날아온 국물을 피할 순 없었다.

내 혀가 빨간 소스와 하얀 국물을 동시에 느꼈을 때 그게 꽤 맛있다고 생각했다.

참아야지. 참는 게 내가 할 일이다. 참는 일은 5,500원 시급에 포함되어 있다. 누가 가르쳐 준 것은 아니지만 스스로에게 그렇게 가르쳤다. 참아야지. 잘 참아야 한다. 2015년 올해 최저

시급에 맞춰서 돈을 주는 알바는 다시 구하기 어렵다. 참아보자.

하지만 내 빨간 얼굴을 식당 구석에서 지켜보고 있는 학교 친구들을 발견하고야 말았을 때 난 모든 것이 무너져 내리고 말았다. 잘 동여매고 있던 어떤 것들이 단숨에 범람하고 말았다. 나의 얼굴이 뜨끈해짐을 느꼈다. 오늘 치킨 무 국물이 따뜻했던가?

“어디가? 어디가! 이 새끼야!”

나는 무언가에 홀린 듯, 천천히 앞치마 매듭을 풀고 가죽 장화를 벗었다. 땀을 손질하는 싱크대로 가서 물을 틀고 얼굴을 씻었다. 손에 붙은 튀김 찌가리도 털어낸다. 그리고 도망치듯 거리로 나왔다. 내 일상이며, 알바이며, 노동이며, 일자리이며, 심지어 나의 꿈이 되기까지도 했던 그곳을 그렇게 도망쳤다.

다음날 직원 담당자에게 전화가 왔을 때 나는 일할 수 없을 것 같다고 이야기하고 말았다. 1년을 넘게 일한 곳이었지만, 내가 공부를 할 수 있게 만든 곳이었지만 더 이상 용기가 나질 않았다. 버틸 자신이 없었다.

나는 지금도 술에 취해 욕을 하던 그 손님의 얼굴이 가끔 생각난다. 또 누군가에 의해 갑자기 세상이 붉게 보이면 어떡할까, 그런 걱정도 이따금 한다.

살면서 내가 소스를 준 사람이 되면 소스를 준 사람을 어떻게 대해야 할까.

소스는 원래 달콤한 것이다. 소스는 먹을 때 사용해야 한다.

우리는 어렸을 때부터 달콤한 것을 준 사람에게 화를 낸 기억이 없다.

나에게 소스를 던진 그는 기억상실증 환자임이 틀림없다.

#4 기억이 연대의 힘이 될지니

“포장 주문하셨죠? 여기 있습니다.”

그는 목 깊은 동굴 안에서 힘겹게 목소리를 빼내고 있다. 그는 몸뚱아리에서 힘을 겨우 빼내어 나에게 빵이 담긴 포장 주머니를 건네주었다.

나는 깊이 고민을 하다 무슨 용기가 났는지 입으로 몇 마디를 겨우 빼내었다.

“무리하게 부탁한 그 손님 잘못이에요. 너무 위축되지 말아요.”

조금 전까지 짜증 났으면서 이런 말을 건넨다는 것이 참 가식적이라고 생각했다.

내가 그의 처지에 있었음을 까먹고 있었기 때문일까. 옛 생각과 함께 배고픔도 저 멀리 가 버렸다. 그가 소진한 감정과 에너지를 내가 조금이라도 위로하고 싶다는 생각이 들었다. 단순히 그뿐이다. 요새 알바자리 구하기도 어렵다는데, 그가 나처럼 도망치진 않았으면 하는 그런 꼴대 같은 생각도 들었다.

도망친 나는 아직 그때 머물러 있다.

역시 조용히나 있지 괜히 말했다 싶어서 떠나야겠다. 오지랖이다.

“감사합니다...”

내 마음이 그에게 닿았을까? 다행이다.

그가 얼마나 오늘을 힘들게 기억할지 애처롭다. 그가 너무 좌절하지 않았으면. 그가 너무 자신을 옥죄지 않았으면.

나는 예전의 기억을 너무 잊고 살았다는 생각이 든다.

누군가의 감정을 살핀다는 것이 어려운 시대이지만, 우리 모두 대개 비슷한 경험으로 살아 간다는 사실에서 힌트를 얻을 수 있었다.

언제나 다른 이의 감정이 소중한 것처럼 내 감정이 소중한 때가 있었다.

마치 손에 잡힐 듯 내 감정이 쓰라렸던 기억을 다시 되살릴 필요가 있다.

그 기억이 함께 살아갈 힘이 되고 모두의 감정을 보살필 인내를 만든다.

그래서 나는 기억상실 환자였다.

내 감정이 소중했던 그때의 기억으로 다른 이의 감정도 어루만지는 내가 되길.

그런 우리가 되길.



엄마, 그리고 비정규직

김현주

대전에서 결혼하고 큰아이를 낳고 몇 년간 경력이 단절된 상태에서 직장을 구하는 일은 쉽지 않았습니다. 대구에서 신협에서 근무했었고, 출판사나 학원 경력도 있었지만 일을 구할 수가 없었습니다.

여러 차례 구인 사이트를 찾아보았지만, 콜센터 상담 인력을 구하는 광고만이 무성했습니다. 주 5일 근무에 단순한 업무라는 광고 문구에 떨리는 마음으로 지원을 했습니다. 5분도 되지 않아 연락이 와서 깜짝 놀랐습니다. **카드라는 이름은 나를 잠시나마 설레게 했습니다.

앞으로의 나의 눈물을 모른 채 말입니다.

면접을 보고 한 달간의 160시간의 교육을 받고 매일매일 시험을 보았습니다.

한 달 교육비로 40만 원을 받았던 기억이 납니다.

마지막 교육 날에는 최종테스트에 통과해야지만 입사할 수 있다고 해서 새벽까지 공부하고 마음 졸이며 테스트를 했던 생각과 하루하루 같이 교육을 받던 교육생의 인원이 줄어들어 결국 20명에 가까웠던 교육생이 마지막에는 2명만 입사가 되었던 생각이 납니다. 하지만 그마저도 나중에는 동기도 없이 혼자 남게 되었습니다.

그래서 우리끼리는 그렇게 얘기합니다. 콜센터 일이 누구나 할 수 있지만 아무나 할 수 있을 일은 아니라고 말입니다.

교육만 이수하면 끝인 줄 알았는데 콜을 받기 시작하니 교육 때의 어려움은 아무것도 아니었습니다. 입이 떨어지지 않고, 손은 부들부들 떨리고, 공부했던 대로 문의하는 고객은 없었습니다.

모든 것을 새롭게 공부하는 느낌이었죠.

요조체 사용을 적당히 해야 하고, 쿠션어를 사용하고, 공감 호응을 잘해야 했고, 솔톤의 음성을 유지해야 했습니다. 마치 말 한마디 한마디를 누군가에게 조정당 하는 느낌이었습니다. 뿐만이 아니었어요. 화장실 갈 때도 체크를 하고 가야 했고, 관리자는 아무것도 모르는 나에게 항상 짜증이 나 있는 듯했습니다.

“공부하고 오셨어요!!!”

“이것도 모르시면 어떻게 해요!!!”

“다른 분들은 이 정도 하시면 다 잘하세요!!!”

“제가 지난번에 말했잖아요!!!”

“찾아보신 거 맞아요!!”

고객에게 말하며 떨리는 것도 자존감을 바닥을 칠 일인데 관리자의 이런 말들은 저의 마음을 철근처럼 떨어뜨렸습니다. 나이 어린 관리자의 이런 말들이 비수가 되어 몰래 울 곳을 찾아야만 했습니다.

아무도 없는 계단에서 혼자 울고 있을 때 저와 같은 신입이 울고 있는 게 아니니까? 그런데 그 모습이 잠시 위로가 되었습니다. ‘나만 그런 게 아니구나! 나만 바보가 아니구나!’

맘을 다 추스르지도 못했는데 관리자의 전화가 걸려 옵니다. 어디냐며 자리를 이렇게 갈게 비우면 어떻게 하냐고요. 다시 눈물 삼키며 자리에 앉아서 모니터를 보며 맘을 다잡아 봅니다.

그렇게 세월이 지나 전 콜센터 경력만 15년이 되었습니다.

지난 시간들을 돌이켜 보면서 요즘 신입 상담사들의 저에게 물어보면 전 제 콜도 포기하고 업무를 알려 줍니다. 그때의 서러움이 그들에게도 같을 것 같아서요. 그리고 또 제가 이렇게 힘겨워하면서도 견딜 수 있었던 건 결국 주변의 좋은 동료들이 언니들이 많았기 때문에 견딜 수 있었기 때문입니다.

아이들을 키우면서는 직장을 다니는 모든 워킹맘이 그러하겠지만 하루하루가 전쟁이었습니다. 아직도 저의 마음에 지워지지 않는 상처가 있습니다.

둘째 아이가 다음 달이면 태어날 예정으로 몸이 너무도 무거웠던 그 날도 어김없이 전쟁 같은 아침이었습니다. 어린이집 선생님은 저희 아이 때문에 1시간이나 일찍 출근을 해주셨는데 그 날따라 버스가 고장이 나서 약속된 시간에 오지 못하셨고 저는 어린이집 앞에서 발은 동동 구르고 있었습니다.

콜센터는 컴퓨터를 켜고 시스템을 켜는 시간까지 꽤 걸리기 때문에 항상 늦어도 8시 40분까지 출근을 해야 했고, 교육이다 뭐다 해서 항상 일찍 출근해야 했습니다. 9시부터는 반드시 전화를 받기 시작해야 한다는 압박에 시달려야 했습니다.

저는 더 늦어지면 지각을 할 테고 지각해서 감점을 받으면 우리 조 지원비로 조원들 볼 낫도 없고 점수도 깎인다는 생각에 4살 된 아이를 잠시 어린이집 앞에 두기로 결정했습니다. 그리고는 뛰어서 택시로 회사를 향했습니다. 택시를 타고서는 눈물이 멈추지 않았습니다.

지금 돌이켜 생각해보면 전 범죄를 저지른 것입니다. 선생님이 얼마 후 도착해 아이를 만났다는 전화가 걸려 왔지만 저의 눈물은 멈추질 않았습니다.

회사에 출입 목걸이를 걸며 멈추지 않는 눈물을 닦으며 들어가는데 옆에 정규직 콜센터 상담사가 아이의 손을 잡고 직장 내 어린이집에 보내기 위해 들어오는 장면을 보았습니다. 정규직만 가능한 직장 내 어린이집이었습니다.

그때 저는 잠시 제가 노예가 된 것 같았습니다. 저와 같이 저의 아이도 뱃속에서 꿈틀거리던 아이까지 말입니다. 같은 건물에서 같은 회사를 위해 일하지만, 그 안에 계급이 존재한다는 사실이 저의 목을 조르는 것 같았습니다.

하루에 적게는 100여 콜에서 많게는 200콜이 넘게 받아냈습니다. 화장실도 실적을 보며 이 콜만 받고 가야지 가야지 하며 참다 잊어버릴 때도 많았습니다. 물을 많이 먹으면 화장실을 가야 하니 물도 조금만 마셨습니다.

그런데 목이 아프게 전화를 받고, 고객한테 욕을 먹는 것보다 제가 더 힘들었던 건 고객에게는 무조건 친절해야 하고, 한 달에 한 번 시험을 보고, 점수로 매일매일 나열하고, 또 계속해서 말을 하는 나의 일은 가정에 돌아가 정상적인 생활을 할 수 없게 만들었습니다.

“여보!, 콜센터 일 그만두면 안 될까? 당신 너무 힘들어 보여.”

어느 날 남편이 저에게 꺼낸 말이었습니다.

왜 그러냐는 저의 물음에 남편의 대답은 참담했습니다.

“당신 원래 항상 밝고 긍정적인 사람인데 말이야 요즘 아이들이나 나한테 말도 잘 안 하고 지쳐서 그런지 짜증을 많이 내기도 해. 너무 힘들어서 그런 거 같아. 그만두고 좀 쉬는 게 어떨까? 애들한테 좋지 않을 거 같아.”

남편의 말에 애들한테 짜증을 내고 있던 나의 모습이 악마처럼 지나는 듯했습니다. 그리고

남편이 말은 하지는 않았지만, 다수의 감정 쓰레기통으로 살아가며 얼마 안 되는 월급까지 이유인 듯하였습니다.

가족여행을 한 번 가려 해도 금요일 월요일 휴가도 쉽지 않았습니다.

왜 이렇게 살아야 하나? 하는 생각이 들었지만, 열심히 하다 보면 익숙해지겠지 하고 견디고 있었을 뿐이었던 것입니다.

남편의 말에 정신을 차렸습니다. 아이들을 위해 일한다고 생각했는데 하루종일 콜에 시달리다 보면 전 감정 에너지가 남아 있지 않아서 아이들에게는 나쁜 엄마가 되어 있었던 겁니다.

덜컹 겁이 났습니다. 그래서 아이들이 조금 더 클 때까지 쉬어야겠다고 생각했습니다. 그리고 마지막 출근하고 돌아와 아이들에게 말했습니다.

“엄마 내일부터 출근 안 해. 이제 엄마가 많이 놀아줄게. 그동안 미안했어.”

아이들이 저를 안고 엉엉 소리 내 울었습니다. 아직도 그날을 생각하면 눈물이 납니다.

이제 곧 큰 아이가 성인이 됩니다. 그런데 전 아직도 콜센터에 다니고 있습니다.

배운 도둑질이 무서운 모양입니다. 그런데 콜센터는 이렇게 많은 시간이 흘렀지만 크게 변하지 못한 거 같습니다.

얼마 전 기사를 보니 아직도 휴대폰을 강제 수거하고, 화장실을 제한하는 콜센터가 있다는 기사를 보았습니다. 계속되는 경쟁이 이러한 상황을 바꾸지 못하고 있는 주범이라는 생각이 들었습니다. 인식이 변하고 있다지만 상담사들의 상처는 아물지 못하고 있습니다.

‘지금 통화하는 상담사는 누군가의 아내, 엄마, 딸입니다’라는 멘트가 가슴을 아리게 할 만큼 우리 사회가 상담사를 무참히 짓밟았던 건 아닐까요?

이제 저는 상담사로 살면서도 무조건 참는 상담사가 아니라 할 말은 하는 상담사가 되려고 합니다. 그리고 물도 맘껏 먹고, 화장실도 눈치 보고 가지 않으려 합니다. 저희 아이들에게 당당하게 일하는 엄마로 부끄럽지 않은 엄마로 살아가려고 합니다.



우리는 욕받이다

이진수

오늘도 욕을 먹었다.

답답하고 화가 나는 마음을 달래려 지하에서 올라와 하늘을 향해 또다시 한숨을 짓듯 담배 한 대를 문다.

나는 지하철 역무원이다. 이곳에서 일한 지는 벌써 10년이 넘어간다.

이 일을 하면서 많은 이들을 만났다. 좋은 사람도, 못한 사람도, 착한 이도 있었으며 정말 나쁜 이도 있었다.

고맙다고 아침에 우유 한 팩 가져다주던 아이도 있었고, 아파 쓰러져 있는 아이를 챙겨줘서 고맙다고 박카스 보내주던 아이 엄마도 있었으며, 지나가며 고생한다고 딱 하나 챙겨주시던 할머니도 계셨다.

탈북자에게 뒷머리 잡혀 맞은 적도 있었고 출소한 지 얼마 안 된 사람에게 목도 졸려 보았으며 그 사람들에게 당할 때 도와준 사람들도 있었다.

그러나 많은 사람 중에 가슴속에 많이 남고 머릿속에서 제일 많이 떠오르는 건 역시나 쓰레기통에 쓰레기를 버리듯 욕을 버리고 가는 사람들이다.

처음으로 당한 것은 술주정이었다.

일하던 역 근처에 화상경마장이 있었다. 경마는 금, 토, 일 3일만 열기 때문에 오후 6시가 지나면 한 번에 200~300명 정도가 20분가량 끊임없이 몰려나오기에 제일 바쁜 날이자 바쁜 시간대였다. 그날도 여전히 경마장이 끝나고 바쁘게 사람들을 안내하며 지나가는 줄 알았다.

10시가 좀 넘었을까? 갑자기 대합실에서 누군가 소리를 지르기에 사고가 난 줄 알고 급히 나가보았더니, 웬 중년 남자가 발매기 앞에서 소리를 지르며 욕을 하고 있었다. 그 본새가 무서웠다. 눈을 희번덕거리며 술에 잔뜩 취한 얼굴로 침을 튀어가며 욕을 해대는데 금방이라도 뒷춤에서 날붙이를 꺼내 휘두를 것만 같았다. 중년 남성에게 다가가 무슨 일이시냐고 물어보았지만 돌아온 건 욕이요, 무릎을 꿇으라는 소리뿐이었다.

“야 이 XXX야 꿇어! 니들이 나를 무시해? 내가 누군지 알아? 이런 XXX가 무릎 꿇어 XXXX아!”

당황하고 무서웠지만, 어찌어찌 설득해서 이유를 들을 수 있었는데, 그 이유라는 것이... ‘승차권이 나오지를 않는다, 그건 기계가 나를 무시하며 승차권을 내놓지 않는 것이다. 그러니, 니들이 나를 무시하는 거다.’ 라는 것이었다.

남자의 손을 바라봤다. 남자의 손에 들려있는 것은 신용카드였다.

남자는 장애인이라서 우대권(무료승차권)을 발급받을 수 있었다. 발권기를 이용해서 우대권을 받으려면 복지카드를 발권기에 넣어 인식되면 발급이 되는 시스템인데... 이 남자는 신용카드를 복지카드로 착각해서, 우대권이 발급되지 않자 소리 지르며 난동을 부린 것이다.

설명했다. 아니 하려고 했다. 하지만 돌아오는 건 욕설과 힘으로 밀고 들어오는 몸이었다. 한참을 난동 부리던 그 남자는 누군가가 신고한 경찰이 오자 바로 잠잠해졌고, 우대권을 뽑아서 지하철을 타고 바로 가버렸다.

다시 역무실로 들어오고 나니 긴장이 풀렸는지 몸이 너무 떨리고 눈물이 날 거 같았다. 내가 무엇을 했기에 입에 담지 못할 욕을 한 바가지를 먹어야 했으며, 몸으로 밀고 들어오는 걸 다 맞고만 있어야 했을까?

너무 억울했다. 단 한마디도 할 수 없었던 상황이 너무 억울하고 분했다.

내가 혼자였다면... 집에 나를 기다리는 가족이 없다면 그래도 한마디라도 했을 텐데...라는 생각들... 그리고 그런 생각을 하는 내가 너무 싫었다.

그 이후로 짧으면 일주일에 한 번, 한 달에 한 번 정도는 계속 비슷한 일들이 일어났고 나도 서서히 그런 사람들에게 대하는 방법을 조금씩 익혀갔다.

그러다가 깨달았다. “술 취한 사람은 진상도 아니구나.”

시작부터 반말로 시작하는 사람은 셀 수 없이 많으며, 자신의 잘못을 생각하지 않고 조금의 손해라고 봤다고 생각하면 역장을 찾고 소리를 지르며 욕을 하고 아비, 어미를 찾는다.

신분증을 가져오지 않고 자신이 우대권을 받을 수 있는 사람이니 내놓으라 하는 사람은 하루에 수십 명이다. 우대권은 정당한 신분증을 가지고 기기에서 발급받아 사용하거나, 교통

복지카드를 발급받아서 사용하는 것이 당연하고 약권으로 명시되어 있다.

하지만 안 줄 수 없다. 아니 안 줄 수는 있지만, 그 후환이 너무 크다.

100% 말싸움을 하거나 욕을 먹는다. 심할 땐 역무실까지 들어와 욕을 하고 손찌검을 하며 역장을 찾거나, 그 사람의 자식들까지 찾아와서 민원을 넣고 창피를 준다.

신분증을 안 가져오고 그냥 달라는 사람들이 하는 말이 거의 같다.

“얼굴 보면 알잖아?”

얼굴 봐도 모른다.

65세인지 64세인지 얼굴 보고 알 수 있는 사람이 도대체 얼마나 되겠는가?

“오늘 가방을 바꿔오면서 지갑을 놓고 왔으니까 하나 줘”

“오늘 옷을 갈아입고 와서 지갑을 안 가져 왔네? 하나 줘”

외출하는데 몸만 나온 거다. 아무것도 없이...

“신분증을 잃어버렸는데 한 달 넘게 걸린데, 하나 줘”

주민센터에서 일주일 걸린다.

“아들이 다른 지방 사는 데, 필요하다고 가져가서 아직 안 가져왔어. 다음에 가져올 테니까 한 번만 줘”

이 분...1년 넘게 저렇게 하고 우대권을 받아 가셨다. 매일 같이 와서 추궁을 해보니 주민등록이 말소되어 있다고 하더라.

“야.”

(손만 내민다)

“네?”

(손만 내민다)

..... 말하기도 귀찮은 걸까. 근데 이런 사람이 많다.

우리가 욕을 먹는 절반은 기분이 나빠서다.

그냥 기분이 나쁜 일이 있었고, 지나가는 길에 우리가 있었을 뿐이다. 그냥 앞에 ‘맘대로 해

도 되는 놈’이 있고, 자신은 기분이 나쁘니 욕을 하고 부모를 찾고 주먹질을 하는 것이다. 근데 그 기분을 우리가 나쁘게 한 것이 아니다.

그래서 우리는 욕받이다.

자신의 화를 자신보다 낮아 보이는 사람에게 화풀이하고, 기분을 정화 시키려 하는 것이다.

‘그들도 누군가의 가족입니다.’ 라는 캠페인 어구가 있다.

하지만 아무도 신경 쓰지 않는다. 본인들 외에는...

내가 아니니까. 내가 당하는 일 아니니까. 내가 내는 세금으로 월급 받는 이들이니 내가 월급 주는 거다. 그러니 내 맘대로 해도 상관없다. 라는 생각을 하는 것이다.

그렇게 한바탕 욕을 쏟아내고 나면 경찰이 온다. 그러면 얼굴이 변한다. 미안하다는 한마디를 한다. 욕받이를 당하고 모욕을 당하고 폭행을 당했지만, 우리는 그 미안하다는 한마디에 이렇게 말한다.

“아니에요. 조심히 들어가세요.”

우리 역무원들이 욕을 먹는 경우에 우리 잘못도 전혀 없지는 않다.

말실수했거나, 일하면서 숙지가 잘 되어 있지 않아서 잘못된 정보를 전달하거나, 일 처리에 미숙함이 있어 처리가 매끄럽지 않아 이용에 차질을 빚거나 하는 일들 종종 있다. 그건 분명 우리의 잘못이다. 내가 잘못된 것에 욕을 먹는 건 할 말도 없고 억울하지도 않다.

하지만 그냥 운이 없어 그 사람이 지나가는 길에 있었고, 욕받이를 받아도 아무 말 못 하고 웃기만 해야 하는 심정은 너무 억울하고 답답하며 사람을 피폐하게 만든다. 특히나 자신이 나이가 많다는 이유로 넌 싹수도 없다, 넌 아비·어미도 없냐? 라는 말을 들을 땐 정말 죽이고 싶을 정도로 화가 난다.

우리는 욕받이가 아니다.

캠페인의 슬로건처럼 우리도 누군가의 가족이고, 감정을 가진 사람이며,堂堂히 세금을 내는 대한민국의 국민이다. 어리게 보인다고, 기분 나쁘다고, 같잖은 우월주의로 사람을 무시하고 하찮게 보는 그런 행위는 사라져야 한다.

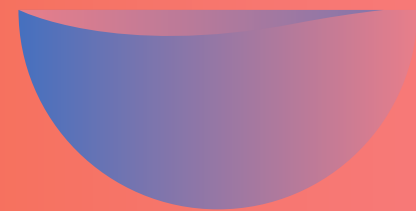
욕을 하는 본인들도 잘못이라는 걸 알고 있다.

하지만 저 사람은 나보다 약자야. 내가 더 힘이 있으니까 해도 돼! 라고 생각을 한다. 언젠가 자신이 약자가 될 수도 있고, 자신의 가족이 욕받이가 될 수도 있다는 걸 상기하고, 자제하고, 절제하고, 존중해야 하지 않을까 싶다.

그렇게 하나하나가 서로 존중한다면, 감정을 상할 일도 감정노동자라는 말도 사라지지 않을까?



입선



두 여자 이야기

주현미

상담사의 이야기

오늘 새벽에도 곤히 잠든 가족들이 깰까 봐 종종걸음으로 출근 준비를 합니다. 어제 미리 준비해 둔 옷을 챙겨 입고는 '이제 현관문만 나서면 되겠다.' 하며 운동화를 신으려는 순간 넘어지며 쿵! 최대한 조용히 몸을 일으키려고 애쓰던 찰나 여덟 살 난 아들이 눈을 비비며 제 앞에 서 있습니다.

"아이코, 엄마 소리에 깬구나. 미안해. 얼른 들어가서 더 자."
"엄마, 잘 다녀와."

깨워버린 아들을 뒤로한 채 버스를 놓치지 않기 위해 뛰기 시작했습니다. 다행히 아슬아슬하게 잡아탄 버스 좌석에 앉고 나서야 잠이 덜 깬 상태로 인사해 주던 아들 녀석의 모습이 떠올릅니다. 요즘 초등학교에 입학한 아들을 제대로 챙기지 못하던 중이라 새벽잠을 깨워버린 것이 더 미안해지는 아침입니다.

저는 콜센터에 근무하는 상담사로서 원청인 공공기관의 상담업무를 하고 있습니다. 오늘도 헤드셋을 끼자마자 아침에 있었던 작은 소란은 잊은 채 고객들의 전화를 받기 시작했습니다.

늘 그렇듯 콜센터는 숨 돌릴 틈 없이 돌아갑니다. 휴식 시간 없이 하루에 120~130명 이상의 고객을 응대하며 작은 실수가 큰 민원으로 발생되지 않도록 장시간 초긴장 상태를 유지해야 합니다. 오늘도 정신을 차리려 석 잔째 커피를 마시려던 순간 팀장님으로부터 메시지가 왔습니다.

'통화 종료하고 제 자리로 오세요.'

간담 서늘한 관리자의 호출 메시지에 걱정이 앞섰습니다. 저의 인기척을 느끼신 듯 팀장님은 귀에서 이어폰을 빼고 깊은 한숨을 내쉬었습니다.

"여기 통화 3분 10초부터 들어봐요. 서류 안내 없이 방문하라고만 하고 있잖아."

팀장님의 굳은 목소리와 표정에 더욱 위축된 채로 이어폰을 건네받았습니다. 몇 번을 다시 들어봐도 명확하게 서류 관련 안내를 빠뜨린 저의 실수였습니다.

"고객분이 화가 나서 상담사의 사과를 꼭 받아야겠다고 하네. 본인도 업무 중이라 10시 10분에야 통화가 가능하다고 하니 시간 맞춰서 사과 전화드리세요."

팀장님은 모니터만 응시하며 싸늘하게 말했습니다.

제 자리로 돌아온 저는 자신을 스스로 자책하는 마음과 화가 나셨을 고객님의 모습, 또 팀장님의 차가운 눈빛과 말투까지 여러 가지 생각들로 다음 상담을 진행할 수가 없었습니다. 걱정되는 마음으로 10시 10분이 되자마자 고객의 핸드폰으로 전화를 걸었습니다.

"고객님, 고객센터 상담사입니다. 부족한 상담 내용에 대해 사과드리려 전화를...."
"월급은 따박따박 받으면서 안내는 엉망으로 해놓고 시간 약속도 안 지키네요?"
"아, 통화 연결음 시간이 있다 보니 10시 11분에 연결이 된 것 같습니다."
"기본이 안 되어있네. 11시 10분에 다시 전화 주도록 하세요."

당황한 제가 말을 잇기도 전에 고객은 전화를 끊어버렸고, 팀장님은 혀를 차며 돌아섰습니다. 자리로 돌아와 전광판에 표시되는 쌓여있는 대기 콜을 무시할 수도 없었기에 상담에 집중하려 애쓰며 곤욕스러운 한 시간을 보냈습니다.

"고객님, 고객센터입니다. 바쁘시겠지만 지금 통화가 가능하신지요?"
"지금 본인이 무슨 잘못을 했는지는 제대로 알고 전화한 건가요?"
"네. 제가 미흡한 안내로 불편을 드린 점 너무 죄송합니다. 제가 구비 서류를...."

"말로만 죄송하다고 하지 말고 어떻게 내 시간과 노력을 보상할 건지 말해 보세요. 설마 말로만 죄송하다고 몇 마디 하면 끝날 줄 알고 전화한 건 아니죠?"

"고객님, 다시 한번 사과드리고, 차비 등의 피해에 대한 보상은 회사 측과...."

"차비요? 제 연봉이 얼마인 줄 아시고 차비 정도로 통 치려는 거예요? 저는 시간이 금인 사람이라고요! 12시부터는 점심시간이니 13시 10분에 다시 전화 주세요."

두 번째 통화도 끊어지자 저는 식은땀이 흐르기 시작했습니다.

겨우 제자리로 돌아왔지만, 더 업무를 할 수도 점심을 먹을 수도 없었습니다. 책상에 엎드린 채 마음을 가다듬기를 여러 번. 이후로도 세 번째, 네 번째 전화를 드렸으나 고객은 특별한 요구 없이 다시 전화하라는 말만 반복하였습니다.

물론 결혼하기 전부터 10년 넘게 같은 상담업무를 하면서 오늘보다 더 힘든 날도 많았습니다. 사비로 고객님의 손해를 보상해야 했던 적도 있었고, 담당 관리자에게 눈물이 쏙 빠지게 혼이 난 적도 있었습니다.

여러 해 동안 상담사로서 겪어왔던 고충이나 가슴에 비수를 꽂는 듯한 상처들로 감정에 굳은살이 생길 줄로만 알았는데 오늘은 한없이 가슴이 무너져 내렸습니다. 15시 10분을 향해 가고 있는 시계를 보고 있자니 숨이 막혀왔지만 어쩔 수 없이 다시 수화기를 들려는 순간이었습니다.

"어서 가서 콜 받으세요. 오늘 도대체 50콜도 못 받고 실적이 이게 뭐니까?"

팀장님의 호통 소리에 다시 한번 눈물이 흘렀지만, 이내 감추고 자리로 돌아와 울먹이는 목소리를 가다듬지도 못한 채 다음 전화를 받을 수밖에 없었습니다.

끝나지 않을 것만 같았던 하루가 저물어갈 즈음 핸드폰 진동이 울렸습니다. 핸드폰에 '하나뿐인 아들'이라는 글자와 하트 모양이 깜빡거리며 빨리 전화를 받아달라고 재촉하는 듯했습니다. 목소리를 가다듬고 얼른 전화를 받았습니다.

"엄마, 오늘 엄마 생일이라고 할머니가 불고기 하고 계세요."

"와, 불고기?? 엄마가 진짜 초고속으로 달려갈게. 조금만 기다려줘."

"네, 엄마. 빨리 오세요. 생일 축하해요."

전화를 끊고 보니 종일 확인하지 못한 문자함에 가족과 친구들에게서 온 축하 문자가 여러 개였습니다. 오늘도 회사를 나서면서 한 번, 집 현관문을 들어서기 전 또 한 번, 눈물 자국을 훔치고 애써 미소를 지어봅니다.

상담팀장의 이야기

저는 콜센터의 관리자로서 팀원들을 관리하며 지원 업무를 하고 있습니다.

늘 그렇듯이 문제는 생각지도 못한 곳에서 시작됩니다. 오늘도 저희 팀의 직원 한 명이 고객에게 구비 서류를 안내하지 않아 큰 민원이 터지고 말았습니다.

민원을 발생시킨 직원은 신입 교육을 받을 때부터 10년 넘게 누구보다 성실하게 근무해온 직원이었기에 제가 누구보다 믿는 사람이기도 했습니다. 그 직원이 실수를 저지르는 일은 좀처럼 드문 일이라 그에게 개인적으로 뭔가 다른 힘든 일이 있나 하는 생각이 들었지만, 직원

을 다독일 시간도 없이 직원을 대신하여 곧장 고객에게 사과 전화를 먼저 드려야 했습니다.

하지만 어디서부터 꼬여버린 걸까요?

팀장으로서 어떻게든 문제를 해결하고자 노력했지만, 처음부터 고압적이었던 고객은 해당 직원이 사과해야 후환이 없을 거라며 협박의 말도 서슴지 않았습니다. 고객의 입장이 워낙 강경하여 서둘러 원만하게 해결해야겠다는 생각에 직원에게 사과 전화를 지시하게 되었습니다.

그러나 고객이 처음 말씀과는 달리 계속 두 번째, 세 번째 사과 전화를 요구하는 것을 보고 '아차!' 싶었습니다. 고객 앞에서 주눅이 든 직원의 목소리가 점차 갈라지고 다이얼을 누르는 손까지 떨고 있는 모습을 보고 있자니, 도대체 내가 직원에게 지금 무슨 일을 시킨 건지 마음이 무거워만 졌습니다.

마음 같아서는 죄송하다는 말을 수십 번 반복하는 직원의 수화기를 낚아채어 불편을 드린 점은 고개 숙여 사과를 드리겠으나 이런 식으로 저희 직원을 괴롭히는 요구는 들어드릴 수 없다고 단호하게 말하고 싶었습니다.

그러나 상담사의 과실로 인한 민원은 원만한 해결이 우선이라는 생각에 쉽게 결정할 수가 없었습니다.

그렇게 오후가 되어버렸고 핏기없는 얼굴로 종종거리는 직원을 보고 있자니, 결국 내부 민원처리 실적에 대한 걱정은 미뤄두고 나의 동료를 보호하기 위해서 우선 다섯 번째 전화는 막아야겠다는 생각이 들었습니다.

곧 직원을 돌려보내고 직원을 대신해 전화를 드리자, 고객은 막말과 욕설을 하며 어김없이 '한 시간 뒤에 사과 전화하라.'라며 고함을 쳤습니다.

결국, 제 선에서 종결되지 못한 이 민원은 상부까지 보고되고 말았지만 방패막 없이 당하고 있던 제 팀원을 지켜야 했던 당시의 제 선택에 대해서 후회하지는 않습니다. 특히 이번 선택은 그 직원의 통화 내용을 들으며 관리자로서 무력함과 자괴감을 느꼈던 저를 위한 선택이기도 했으니까요.

내일은 그 직원과 커피를 마시며 위로의 말을 건네보려 합니다.

실수한 것은 당연히 사과드려야 마땅하지만, 그 실수로 인해 인격체로서, 이 사회의 구성원으로서, 또 이 회사의 노동자로서 가지는 인권마저 내려놓지는 않아도 된다고. 우리 스스로가 우리의 노동 인권을 챙기면서 더 즐겁게 일해보자고 말입니다.

어린 간호사

황민하

감정노동자인 간호사로 일했던 10년의 세월 동안 늘 나의 가슴 한편에는 돌덩이가 얹혀있는 것처럼 답답했고, 누군가 갑자기 나의 뒤에서 공격할 것 같은 두려움과 때로는 듣도 보도 못했던 욕설과 성희롱까지 감내해야 했었다.

내가 일했던 그곳은 정신장애를 가진 사람들이 모여 있는 대전의 정신장애인시설이었다.

첫 출근을 했던 날, 울면서 퇴근하고 걸어 나오던 그 커다랗고 파란 정문을 지금까지도 결코 잊지 못할 것이다.

이미 오랜 시간 버스를 갈아타고 와서인지 나의 몸과 마음은 지칠 대로 지쳐있었다. 버스정류장에서 내려 약 200m 정도를 걸어가야 나오는 시설의 파란 정문을 찾아 걸어가면서 나는 도착장에 끌려가는 짐승이 된 기분이었다.

시설에 도착하니 그곳에서 근무하는 직원이 여럿이 나와 반갑게 나를 맞아주었다. 모두 우리 이모나 엄마, 아빠 또래로 보이는 지긋하게 나이 든 직원들이 대부분이었다. 그중 유난히 머리가 희끗희끗해서 눈에 띄는 한 남자 직원분이 나를 보며 말한다.

“아이고~ 여기까지 어떻게 알고 왔대요? 여기가 어딘지나 아쇼? 완전 아기네, 아기야...여기 진짜 무서운 사람들이 가득한 곳인데?”

존대 반, 반말 반을 섞어가며 나를 걱정하는 말투인지, 무시하는 말투인지, 놀리는 말투인지 알 수가 없었다. 인상 좋게 생긴 단발머리를 한 여자 직원은 얼른 남자 직원의 어깨를 밀치며 내 앞에 다가선다.

“어머~ 우리 딸 또래인 것 같아요! 너무 반가워요! 저 남자 직원 말 듣고 너무 무서워하지 말아요. 여기도 다 사람 사는 곳이니깐요. 어린 간호사 선생님이 오니까 이곳에도 이제는 생기가 돌겠네.”라며 나를 보고 활짝 웃어주는 여자의 상냥한 위로에 잠시나마 긴장했던 마음을 내려놓는다.

그곳의 정문을 열고 정신장애인들이 있는 남자생활관에 들어서자, 왠지 모를 차갑고 낯선 공기에 머리가 쭈뼛 서는 것을 느꼈다. 그곳에서 생활하는 남자 생활인들이 벌떼처럼 내게 달려들기 시작한다. 곧장 머리 위부터 발끝까지 나의 모습을 수십 개의 눈동자가 기분 나쁘게 대놓고 훑어 내린다.

“어? 이게 누구야? 무슨 어린 여자애가 여기를 왔대? 애가 여기를 관리하는 간호사라고? 하하하~~ 우습다! 우스워~! 너 주사라도 놓을 줄 아냐?”

여기저기서 어린 나를 보며 무시하고 희롱하는 낯선 사내들의 목소리가 들렸다.

갑작스러운 푸대접을 받으니 그 자리에서 당장이라도 눈물이 왈칵 쏟아질 것 같았다. 그런데도 무슨 정신이 있어서였을까? 나는 용기를 내서 동물원 원숭이마냥 나를 둘러싸고 구경하며 희롱하던 낯선 사내들에게 토박토박 대답했다.

“네! 저 엄청 어린 간호사 맞아요. 이제 막 대학을 졸업하고 이곳에 왔거든요? 그래도 이제 내가 여기 담당 간호사입니다. 미우나 고우나 여러분들이 아플 때 간호해 주고 병원에 데려가 주고 돌봐 주는 사람은 저뿐이에요!”

어린 간호사의 당찬 말투에 모두가 놀란 눈빛이었다. 그러나 낯선 사내들은 잠시 뒤 나를 둘러싸고 다시 언어폭력을 시작했다.

“에이~ 씨X, 네까짓 게 뭘 안다고! 이제 막 대학을 졸업했는데 아픈 사람을 치료나 해봤어? 네가 의사나 되더라도 해? 우리 약이나 줄여달라고 의사나 꼬셔보지 그래? 그렇지 않으면 확!”

그중 대장처럼 보이는 덩치 큰 사내가 눈을 크게 부라리면서 어린 간호사를 겁주려는 듯 주먹을 앞으로 크게 뻗으며 내 앞으로 다가왔다. 그 순간 너무나 겁이 나 당장이라도 그 자리에 풀썩 주저앉을 것만 같았다.

다행히 재빠른 남자 직원들의 제지로 내게 위험한 상황은 발생하지 않았고 사내는 남자 직원들에게 제지를 당한 후에서야 아무렇지도 않게 입을 히죽거리며

“에이~ 장난이었어, 장난! 내가 진짜 저 어린 간호사를 때렸을라고? 새로 온 간호사에게 환영하는 의미로다가! 신고식이라고 해. 신고식!”이라면서 ‘낄낄낄’ 웃어넘긴다.

그렇게 호되게 그들의 신고식(?)을 치른 후 본격적인 업무 파악에 들어갔고, 간호팀의 인력이 적어 항상 밀린 업무로 늦은 퇴근은 일쑤였다.

한 달에 4~5번씩 당직을 서는 날이면 밀린 간호기록과 투약일지를 확인하거나 처방받아온 약들이 정확하게 지어졌는지 확인하느라 밤을 새우기 일쑤였다.

나는 가장 늦게 들어온 신규간호사였던 만큼 누구보다 열심히 일했다.

선임 간호사들이 알려주는 정신과 약의 이름과 모양, 효능 및 부작용을 달달 외우기 시작했고 월요일에 촉탁의와 생활인이 상담하는 날에는 하나라도 더 듣고 배우기 위해 귀를 쫑긋 세우고 메모하며 상담에 함께 참여했다. 그렇게 점차 정신과 파트의 간호사로서 자신감이 생기기 시작했다.

그러던 어느 날이었다. 처음으로 간호팀장님께서 내게 회진을 지시하였다.

정신요양시설에서는 의사가 상주하지 않으니, 의사 대신 간호사가 생활인들의 각 방을 돌아다니며 건강 상태를 체크하고 간단한 의약품을 처방해주거나, 치료가 필요할 시 드레싱(상처를 치료하는 일. 또는 그런 약품) 방법을 결정해주고 필요하면 외래진료나 입원을 선택하는 것으로 가장 오래된 의료경력을 가진 간호사가 회진하는 것이 일반적인 관례였다.

“근무 경력이 고작 몇 달밖에 안 된 내게 회진이라니! 어떡하지? 너무 떨리는데? 또 옛날처럼 생활인들이 나를 깔보고 무시하면 어떡하지?”라는 떨리는 마음을 갖고 최대한 불안하고 초조한 마음을 숨긴 채로 내 뒤를 든든하게 지켜주는 든든한 선배간호사 14명과 함께 나는 회진을 시작했다.

첫 번째 방으로 들어갔다. 그러나 생활인들이 나를 무시할 것이라는 내 불길한 예감은 역시나 틀리지 않았다.

“어라? 저게 뭐야? 왜 제일 어린애가 회진을 하냐!” 한 사내가 소리를 친다.

그러자 또 다음 사내가 말한다.

“에잇~ 뭐야! 우리 방만 무시하는 거야 뭐야? 오늘 약 바꾸는 날인데 글렀네. 썩을...”, “의사한테 약 좀 줄여달라고 말이라도 제대로 해주겠어?”, “아이씨~ 아침부터 짜증 나서 뒤져볼겠네~ 진짜!” 여기저기서 사내들의 성난 소리가 들려온다.

1년 차도 안 된 어린 간호사인 내가 20년 경력의 간호팀장을 대신해서 회진하니 불쾌하다는 듯 신경질적인 표현을 서슴없이 외쳐댄다. 부끄럽고 당황한 나의 얼굴이 붉으락푸르락해

지며 감춰지지 않았다. 그러나 그것도 잠시, 나는 한번 깊게 숨을 들이마신 후 정신을 똑바로 차린다. 곧장 생활인들을 바라보며 힘주어 말했다.

“자, 회진을 시작합니다. 오늘 몸이 불편한 데가 있거나 아프신 분 계신가요? 복용하신 약 때문에 부작용을 느끼신 분 있으신가요? 지금 말씀하지 않으시면 오늘 외래진료에서 제외될 실 거예요. 또한, 오후에 있을 촉탁의 면담에서도 제외됩니다. 지금 제게 정확히 상태를 말씀해 주셔야만 합니다.”

배에 힘을 딱주고 떨리는 것을 들키지 않으려 죽을힘을 다해 단호하게 내가 할 말을 전달하고 피드백이 오기를 기다렸다. 잠시 동안의 침묵이 흘렀다. 사내들은 서로 눈치를 살폈다. 그때였다.

평소 조용하게 혼자 구석에 앉아있고 가끔 혼잣말하며 내게 눈인사 정도를 해주었던 최석O 생활인이 먼저 입을 뗐다.

“저기요, 제가 오늘 아침부터 배가 아픈 것 같아요.” 나는 바로 대답해준다.

“네, 최석O님, 회진 끝나고 의무실로 와주세요. 제가 배 아픈 곳을 봐 드릴게요. 약을 먼저 먹어본 후에 두 시간 정도 지나고도 낫지 않으면 외래진료를 할 수 있도록 도와 드릴게요.”

그러자 다시 건너편 벽에 기대어 비스듬히 앉아있던 덩치 큰 사내도 슬며시 끼어든다. 첫 출근 날에 내가 어린 간호사라며 대놓고 무시하던 사내이다.

“어이~ 거기 어린 간호사! 내가 말이야. 요즘 통 잠을 못 자. 약이 안 맞는 것 같은데 오늘 의사 양반과 면담을 좀 할 수 있겠어?” 나는 즉시 대답했다.

“네~ 김형O님, 원래 면담 일은 아니지만 잠을 못 잔 것이 오래되어 힘드셨다면 촉탁의 선생님께 말씀드려서 오늘 할 수 있도록 순서를 변경해 드릴 수 있어요.”

그러자 한두 명씩 여기저기서 자신의 불편한 증상들을 마구 토해낸다.

“네, 잠시만요 여러분! 앞자리에 앉으신 분들부터 차례대로 말씀해 주세요. 제가 증상들을 모두 기록할 수 있도록요.”

나의 말 한마디에 일제히 사내들은 조용해졌고, 내가 부탁한 대로 앞자리에 앉은 사람들부

터 내가 그들의 말을 놓치기라도 할까 봐 나와 눈을 꼭 마주치고 이야기한다. 마치 어린아이가 엄마에게 자신의 아픈 곳을 알아달라는 듯이 불쌍한 표정을 짓기도 한다. 속으로 웃음이 나왔다.

“내게 무섭게 굴고 나를 어린 간호사라고 무시하던 그 사내들이 맞나? 완전 어린아이 같잖아.” 그러면서 한편으로는 사회에서 항상 편견으로 상처받고 소외되었던 이 사람들이야말로 가장 불쌍한 사람들이라는 생각이 들었다.

그 뒤로 나는 어린 간호사이지만 당차게 일 처리를 한다는 소문으로 점점 의무실에 와서 나를 찾는 생활인들이 많아졌고 내가 출근을 할 때면 본인들의 방 창문에서

“어이~ 간호사님! 이제 출근 하는 거야? 이따 회진할 때 보자고!” , “황 간호사~! 오늘 입온 옷이 아주 예뻐~!”, “이따 간식 사러 마트 갈 건데 황 간호사 커피 좋아하지? 하나 사다 줄게~!” 하며 나를 반기는 이들이 많아졌다.

그렇게 나의 첫 사회생활은 그곳에서 시작되었고, 그렇게 울면서 첫 출근을 했던 나는 10년간의 긴 직장생활을 끝내고 육아로 인해 퇴직하게 되었다.

내가 퇴사하던 날 덩치 큰 사내가 내게 다가온다.

첫 출근날 나를 아주 매몰차게 깔보고 무시했던 이다.

그런 그가 이제는 내게 “황 간호사~! 어디를 가더라도 잘 살아. 너무 보고 싶을 것 같아. 애기들도 잘 키우고…. 시간 되면 꼭 놀러 와야 해!”하면서 내게 처음으로 악수를 청했다. 그 사내의 손을 꼭 잡아주었다.

“네, 김형O님. 이곳에서 건강하세요. 꼭 놀러 올게요.”

그 커다랗고 파란 정문을 뒤돌아서서 나오는 나의 눈에는 그동안 이곳에서 정말 잘 견뎠구나~ 하는 스스로에게 전하는 칭찬과 위로를 건네며 터져 나오는 눈물을 참지 못한 채 재빨리 빠져나왔다….



마음이 단단한 사람이 되려 합니다.

김인지

우체국에서 민원인을 상대하면서 이제는 익숙해질 때도 됐는데 아직도 출근할 때마다 상처가 하나씩 늘어납니다.

고객이 던지는 날카로운 말 한마디, 경멸하는 눈빛, 공격적인 행동으로 남몰래 눈물 흘리기도 하고 그만두고 다른 일을 해야 할까 고민하는 나날을 보냈습니다. 말 그대로 하루하루 버티는 직장생활을 이어가던 어느 날 평생 잊지 못한 사건이 발생했습니다.

우편 발송 마감 시간이 있는데, 항상 아슬아슬하게 5분 전에 오는 고객이 있었습니다. 인근 초등학교 행정실 직원이라고 했습니다. 오후 4시 30분에 퇴근하고 오면 딱 우편 마감 시간과 겹쳤습니다.

다음번에는 조금만 일찍 와주시면 좋겠다고 몇 번이나 정중하게 양해를 구해도 소용이 없었습니다. 그러다 우려하던 일이 벌어졌습니다. 우편 차를 보내자마자 그 고객이 영업장에 헐레벌떡 들어오는 것입니다.

“고객님, 죄송하지만 오늘은 발송 안 되고 접수만 해드릴 수 있는데 괜찮으신가요?”라고 조심스럽게 안내했더니 “내가 얼마나 여기 자주 오는데 오늘은 조금 늦었잖아! 그냥 보내줘요!”라고 떼를 쓰면서 혼자 분노에 치밀어 올라 목소리가 점점 커졌습니다.

“내가 내는 세금 받아서 벌어 먹고사는 것들이 서비스를 이따위로 해?”라는 말을 듣고 어이가 없었습니다.

저는 속으로 ‘본인도 공무원으로서 민원을 접수하는 학부모들한테 자주 들었을 법한 말을 내게 하는 것 아닌가? 갑질은 돌고 돌아 결국 자신이 받은 폭탄을 다시 던지는구나!’라는 생각이 들었습니다.

어쩌면 자신이 가장 상처받았던 얘기를 남을 향한 공격으로 사용한다는 것에 한편으로 안타까운 마음도 들었습니다.

최대한 고객의 심기에 거슬리지 않도록 부드럽게 말하면서 어쩔 수 없는 상황에 대하여 몇 번이고 양해를 구했습니다. 우여곡절 끝에 당일 발송은 안 되고 접수만 해드리기로 했고, 그

렇게 상황이 종결되는가 싶었더니 이번에는 결제하는 과정에서 문제가 생겼습니다.

온통 대전으로 우편요금이 결제가 안 되는 것입니다.

고객님께 “잔액 부족이라 다른 카드나 현금으로 결제 부탁드립니다.” 하였더니 고객님의 분
노가 다시 치밀어 올랐습니다.

“돈이 있는데 왜 결제가 안 된다는 거야!” 하면서 접수창구에 코로나 예방 목적으로 설치한
가림막을 주먹으로 쳐서 제 쪽으로 넘어뜨렸습니다.

거리가 조금만 더 가까웠다면 가림막이 아니라 내가 맞았을 수도 있겠다는 생각에 순간 공
포감에 사로잡혔고 무서웠습니다.

하지만 침착하게 다시 설명했습니다. 온통 대전 포인트는 소상공인이 운영하는 곳에서만
사용할 수 있으시고, 우체국은 국가기관이라 카드와 연결된 계좌에서 돈이 빠져나가서 거기
에 잔액이 없어서 결제가 안 되는 것이라고 안내했습니다.

고객은 자신의 착각을 인정하지 않으려고 했고, 끝까지 목에 핏대를 세우며 소리를 지르고
억지를 썼습니다. 그때부터 눈이 돌아서 흰자가 보이게 뜨더니 욕설을 막 퍼부었습니다.

얼굴 앞에 대놓고 쌍욕을 하는데, 살면서 누구에게 이런 대접을 받아 본 적 없는 저로서는
정말 당황스러웠습니다.

예전에 TV에서 백화점 종업원이 손님에게 뺨을 맞고 무릎을 꿇고 사죄하는 영상을 봤을
때 ‘나라면 그 자리에서 박차고 나올 것 같은데 아니면 반격이라도 할 것 같은데’하고 생각했
던 것과는 다르게 막상 제가 피해자가 되고 보니, 마치 사고회로가 정지된 것처럼 아무 말도
입에서 나오지 않았고 어떤 행동도 취할 수가 없었습니다.

창구가 다시 소란스러워지자, 로비 매니저가 와서 자꾸 소란을 피우면 경찰을 부르겠다고
고객에게 경고하였고, 국장님과 다른 직원분들도 고객을 향해 저와 함께 서주었습니다.

심지어 같이 있던 다른 고객이 나서서 이제 좀 그만하시라고 그 고객에게 항의하였습니다.
그러자 궁지에 몰린 고객은 현금을 꺼내 저를 향해 던졌고, 또 혼잣말로 욕을 하면서 우체국
을 빠져나갔습니다.

퇴근 시간이 아직 남아있어 일을 마저 해야 하는데 그 고객을 보내고 한참이나 멍하게 있어
야만 했습니다. 그러면서 한 가지 생각이 머릿속을 맴돌았습니다.

‘내가 무엇을 그리 잘못했는가?’

서럽고 억울했습니다.

도저히 다른 일에 집중이 안 되어 잠깐 휴게실로 가서 창문을 바라보고 있는데 갑자기 왈각
눈물이 쏟아졌습니다.

이렇게 우체국 종사자도 창구에서 민원인들을 상대하면서 감정노동자로서 근무하고 있습
니다. 다만 ‘공무원’이라는 신분에 가려져 피해를 겪고도 말 한마디 제대로 하지 못한 채, 전
혀 제도적으로 보호 없이 방치된 것이 현실입니다.

폭력적인 민원인을 상대하는 것은 아무리 경력이 오래된 직원이라도 적응이 안 될 만큼 힘
든 일입니다. 이때 겪는 고통은 마치 교통사고를 당한 것처럼 상당히 충격적으로 느껴집니
다.

아직 사회 경험이 부족한 신규자라면 갑질 민원으로 인한 피해는 더욱 심각합니다. 이는 첫
임용 후 3년 이내 의원면직, 이직 심지어 자살까지 하는 민원담당 공무원들을 뉴스에서 종종
접하게 되는 주요한 이유가 됩니다.

제가 처음 임용하여 겪은 다른 에피소드가 있습니다.

담당한 업무에 대해 아무것도 모르는 상태에서 바로 일선으로 투입되었습니다. 금융 창구
로 발령이 났는데, 쉽게 말하면 그냥 대학 졸업한 취업준비생이 하루아침에 은행 업무를 하
게 된 것입니다.

시기는 1월 중 설 명절이 있던 대목으로 고객이 물밀듯이 밀려와 직원들 모두 바빴습니다.
우선 100여 개의 은행 업무 중에서 정말 단 한 가지도 모른다는 것과 태어나 처음 만져보는
돈다발들을 정확히 다루어야 한다는 사실에 너무나 당황스러웠습니다.

그나마 직원 전용 콜센터에 업무 문의를 할 수 있어서 속도는 늦지만 일 처리는 가능하였습
니다. 신규자라고 양해를 구하면 고객 대부분이 이해해주셨지만 처음 하는 업무에 긴장해서
내내 식은땀이 났습니다.

한 50대 아주머니 고객이 평소보다 업무 처리가 늦자 노발대발하셨습니다.

“준비도 안 된 애를 직원으로 앉혀 놓고 이따위로 늦게 하면 나더러 다른 불일은 보지 말라
는 거냐!”며 소리를 치셨습니다. 랩을 하듯이 아주 속사포로 계속 쏘아붙였습니다. 결국, 그
자리에서 울고 말았습니다.

오늘이 첫 근무 일이고 업무를 제대로 배운 적이 없는데 속도가 늦다고 몰아붙이니 신규직원으로서 감당하기 상당히 버거웠습니다.

지금도 트라우마가 있어서 그 고객과 비슷한, 목소리가 까랑까랑한 50대 아주머니를 만나면 몸서리가 쳐집니다.

물론 본인의 시간을 낭비한 고객의 심정을 이해합니다.

하지만 그렇다고 업무를 한 직원을 인격적으로 무시하고 비하하는 태도는 삼가야 한다고 생각합니다. 고객으로서 자신이 직원보다 높은 위치에 있다고 판단하여 하대하면 안 된다는 것입니다.

이러한 사항을 고객이 스스로 인식하는 것이 가장 우선적이어야 하지만, 그렇지 못하다면 기관 차원에서 감정노동자 보호를 위한 제도적인 장치가 필요합니다.

현재 우리 기관에서도 자체적으로 갑질 고객을 응대하는 매뉴얼이 준비되어 있어 조직 차원에서의 노력이 이루어지고 있습니다. 하지만 현실은 결코 편람대로 흘러가지 않는다는 한계가 존재합니다.

외부적으로는 대전광역시노동권익센터에서 감정노동자를 위하여 운영하는 힐링캠프, 자조조직, 힐링테라피 등 다양한 프로그램에 참여할 수 있습니다. 저 역시 힐링캠프에 참여한 경험이 있고 그 과정에서 스스로 소중한 사람이라 느끼는데 상당한 부분 도움을 받을 수 있었습니다.

이처럼 해결방안을 모색하고 점진적인 개선을 추구해 나가다 보면, 당장은 아니더라도 언젠가는 고객은 물론 직원도 함께 행복하게 근무할 수 있는 직장을 만들어 갈 수 있으리라는 희망이 있습니다.

여기서 더 나아가 공무원도 민원 및 서비스업무를 담당할 때, 감정노동자로서 마땅한 존중을 받아야 한다는 사회문화적 인식개선이 전반적으로 이루어졌으면 하는 바람이 있습니다.

또한, 생계를 위하여 어쩔 수 없이 감정노동에 종사해야 하는 근로자라면 기본적으로 가져야 할 자세가 있습니다. 바로 ‘자존감을 높이기 위한 노력’입니다.

‘스스로의 존재 자체만으로도 충분하고 행복할 권리가 있다’라고 생각하는 것이 중요합니

다. 왜냐하면, 감정노동자의 처우에 대한 사회 전반적인 제도와 분위기가 개선되기까지는 상당한 시간이 소요되기 때문에, 현재를 살아가는 노동자들의 마음이 쉽게 상처받지 않으려면 자존감을 높여 개인의 방어막을 보강하는 것이 가장 현실적인 대안이기 때문입니다.

물론 어렸을 때부터 형성된 자존감을 한순간에 올리는 것은 어렵지만, 노력을 통하여 개선될 여지가 분명 존재하기 때문에 자발적인 태도가 필요합니다.

감정노동을 하다 보면 누구나 진상 고객을 만날 수 있습니다.

그럴 때마다 고객이 순간 자신의 화를 못 이겨 내뿜는 말에 너무 상처받지 않고 넘길 수 있어야 건강하게 오래 근무할 수 있습니다.

스스로 단단한 사람이 되어 자신을 지킬 수 있는 감정노동자들이 많아져 더는 상처받지 않고 생계에 종사하셨으면 좋겠습니다.

본인이 제어할 수 있는 부분에는 최선을 다하고, 내가 어찌할 수 없는 부분에는 마음을 비울 수 있다면 감정노동자도 건강한 마음으로 일할 수 있을 것입니다.

마지막으로, 내가 감정노동자로서 힘들어하면서도 일을 그만두지 않을 수 있었던 다른 중요한 이유는 바로 ‘함께 일하는 직원들의 위로와 격려’가 있었기 때문입니다. 다들 따뜻한 말로 위로하거나 간식을 주면서 상처받은 마음을 진심으로 다독여 주었습니다.

갑질 고객을 상대하는 동료들 접할 때, 옆에서 든든하게 지켜주어 혼자 외롭지 않도록 가까이에서 힘이 되어 주는 분들이 늘어나길 바랍니다. 결국 자신이 베풀었던 따뜻한 호의가 언젠가 다시 돌아와, 괴로울 때 곁에서 일어설 힘을 줄 것이기 때문입니다.



이순옥 언니 출구에서 배운 인사의 힘

장영애

내가 이 글을 쓰는 이유는 하나다.

이순옥 언니(언니라는 호칭은 오로지 내 마음대로 붙이는 거지만 그분이 들어도 기꺼이, 기쁘게 받아 줄 거로 생각한다) 이야기를 할 수 있는 기회가 왔기 때문이다.

나는 발달장애인들과 함께 일한다. 장애인 보호작업장에서 견과류를 만들어 판매하고 그들의 일터이자 삶터를 잘 가꾸는 것이 내 일이다.

매일 아침 집에서 남세종IC로 진입하고 안영IC를 나와 작업장으로 향한다. 퇴근길은 그 반대코스이다. 이렇게 고속도로 운전이 일상이다 보니 서둘러 고속도로를 빠져나오게 되는데 2019년 무렵 네비게이션이 고장 났다. 한동안 하이패스를 사용하지 못하고 통행권을 이용해야 했다.

통행권을 뽑고 카드나 현금으로 요금을 계산하는 일은 번거로운 일이다. 어느새 익숙해진 통과 지점을 사람과 대면해야 처리되는 방식으로 바꾸어야 하니 말이다.

거기에는 네다섯 명이 근무했는데 그 사람의 태도를 경험하게 된다.

반대로 대면 서비스를 하는 사람을 대하는 나의 태도는 대체로 형식적인 친절함을 발휘하는 정도이다. 통행권을 내면서 안녕하세요? 내지는 결제를 마치고 가면서 수고하세요. 중의 하나는 겉치레로 하는 친절함 수준이었다.

나의 아침은 언제나 분주하다. 차에 앉으면 그나마 커피로 목을 축이고 음악을 들으며 정신을 수습한다. 아주 맑은 상태는 아닌 것이다. 그래도 IC를 나올 때쯤 형식적인 인사를 할 수 있을 만큼은 된다.

안영IC에서 나는 인상적인 경험을 두어 번 했다.

대체로 나처럼 형식적인 말로 인사하는 분들이지만 그것도 나쁘지 않았다. 얼마나 많은 사

람이 오고 가는데 그 모든 사람에게 진심으로 마음을 다해 인사하는 건 기대할 수 없기 때문이다. 나도 그렇게 인사했으니까.

한번은 그래도 그렇지 이건 좀 아니지 않은가 싶게 매우 불쾌한 일이 있었다.

가끔 만나는 연세가 좀 드신 남자 사원이었는데, 그분은 절대 인사하지 않는다는 약속이라도 한 냥 내가 먼저 안녕하세요? 해도 인사를 받는 분이 아니었다.

차를 통행권 매표소 가까이 대며 자동으로 오늘은 어느 분이 계신가 보게 되는데, 어느 때부터 그분이 있으면 인사를 하지 않게 되었다. 나의 형식적 친절은 이 정도였다. 내가 인사를 하는데 안 받으면 나도 안 한다는 수준.

그러던 어느 날 그분이 근무하던 출구에서 통행료 결제가 되지 않는 일이 생겼다.

두 번쯤 결제를 시도하더니 그분 말씀이 “이 카드 고장 났네.” 하는 거였다. 나는 어제저녁에도 이 카드를 썼고 문제가 없었으니 한 번 더 해보시라 했다. 그래도 그분은 “이거 고장 났어.” 하는 거였다. 나는 다른 카드를 드렸고 결제는 그렇게 끝났지만 바로 속이 끓어 올랐다.

전에도 이런 경우가 없었던 건 아니었다. 그럴 때 대부분 “카드 인식이 잘 안 되네요. 가끔 이럴 때 있어요. 혹시 다른 카드 있으세요?” 하며 문제를 해결하는 것을 경험했다. 나는 그 경험으로 다른 카드를 제시했고 결제 문제는 종료되었다.

하지만 짜증과 불만은 쉬 가시지 않았다. 인사를 먼저 하기는커녕 받지도 않는 분이 문제를 고객의 탓으로 돌리며 대안을 제시하지도 않고, 그것도 반말을 하다니.

그 뒤로도 그분을 만날 때마다 마음이 편치 않았고, 그럴 때마다 좁은 내 속을 마주하게 되었다.

그런데도 통행료를 내는 일이 기대되고 즐거웠던 이유는 거기에 이순옥 언니가 있었기 때문이다. 이순옥 언니의 인사는 남달랐다.

그분을 처음 만나는 사람은 아마 깜짝 놀랄 것이다.

“어? 이렇게 진심으로 인사하는 사람이 있나?” 하고 말이다. 내가 내미는 통행권과 카드를 받으며 “어서 오세요.”하고 반겨 주신다. 손을 내밀고 통행권을 받을 때 꼭 눈을 마주 보며 인사해 주신다. 그리고 결제가 끝나고 카드를 돌려줄 때는 “좋은 하루 보내세요.”하고 인사를 건네신다.

끝까지 눈인사를 놓지 않는다.

가끔 인사말이 바뀔 때도 있지만 언제라도 다정했고 편안했다.

이렇게 쓰고 보면 그게 뭐 그리 대단한 인사라고 그러나 할지도 모른다.

특별한 인사말이나 엄청난 서비스가 있어서가 아니다. 하지만 그 미소 띤 얼굴과 인사말의 억양을 들어본 사람이라면, 그 출구를 나오며 자기도 모르게 환한 미소가 피어나는 것을 발견하게 된다.

그분의 인사는 우리가 흔히 하는 인사와(아니 내가 흔히 하는 인사와) 다르다는 것을 금방 눈치챌 수 있기 때문이다. 그만큼 인상적이고 울림이 있는 인사라니.

인사를 매일 하고 사는 사람이 그 인사를 매번 마음을 담아 한다는 것이 얼마나 힘든 일인지 안다. 아니 불가능한 일일지도 모른다. 그렇지 않은 나도 대충 인사하는데 그분들이야 오죽하랴.

이순옥 언니라고 힘든 날이 없고 슬픈 날이 없지 않았을 텐데, 내가 만나왔던 그 많은 날을 한결같이 기쁘고 반갑게 맞아주셨다. 그래서 이순옥 언니 출구로 나오는 일이 좋았고 설렘이었다.

그 눈빛과 인사에는 안녕을 빌어주는 마음이 묻어 있었다.

그리고 나는 그걸 전해 받았다. 이순옥 언니를 만나고 출근하는 날에는 덩달아 마음이 따뜻해진다. 한겨울에도 한여름에도 출근 온도가 약 25도 정도로 유지된다.

춥지도 너무 뜨겁지 않게 딱 기분 좋을 만큼 나의 마음 온도는 평화롭다. 그 평화의 온도를 내가 함께하는 사람들에게도 전하고 싶었다.

나는 아침 출근을 하면 일단 PC를 켜다. 그리고 자리에 앉지는 않는다. 우선 작업장으로 나가 장애인 동료들과 인사로 하루를 시작하기 위해서다.

작업장 식구들을 집단으로 만나지 않기 위해 애쓴다.

한 사람 한 사람 개성 넘치는 개인으로, 나와 그 한 사람이 만나 인사를 나누려 한다. 간밤에 잠은 잘 자고 왔는지, 아침 컨디션은 괜찮은지, 아픈 데는 없는지 물어본다. 눈을 맞추고 얼굴도 찬찬히 들여다보고 주먹 악수도 한다. 가끔은 등도 토닥이고 옷매무새를 만지기도 하면서.

한사람 한마디의 인사가 가진 따스함이 얼마나 큰지, 나도 이순옥 언니처럼 일상에서 매일 실험 중이다.

인사의 힘을 배운 그곳, 이순옥 언니 출구를 지금은 가지 않는다. 하지만 밝은 기운 가득 받았던 그 아침이 가끔 그립다. 그 미소와 눈빛을 떠올리면 언제나 기분이 좋다.

이순옥 언니가 보여준 인사의 힘이 어제 만난 것처럼 여전히 내게 남아있다. 덕분에 나는 조금씩 더 좋은 사람이 되어가는 기분이다.



나는 감정노동을 하는 사람입니다.

송새별

12년 전 처음 콜센터라는 곳을 알게 되었습니다.

처음 입사한 곳은 유선전화와 인터넷을 상담하는 통신사였는데 구인정보, 채용정보에는 단순 사무업무라고 쓰여있었고,상담업무라는 내용은 쓰여있지 않았습니 다. 그렇게 사회에 첫발을 내디딘 첫 직장이 그렇게 어영부영 정해졌습니다.

현재는 많이 변했지만 제가 근무하던 시절엔, 태풍이 불고 눈이 많이 내리면 인터넷이 불안정해져서 인터넷 연결이 끊기거나 접속이 느려지는 현상이 있었습니다. 그 중 주식이나 온라인 업무를 하는 사람들은 천재지변임에도 상담사에게 보상해내라는 말을 많이 하였고, 저로서는 처리할 수 없는 민원을 어떻게든 처리해서 통화를 종료해야만 했습니다. 지금 당장 기사를 출동시키라며 전화를 끊지 않고 말하는 사람, 유선전화 전화선이 불안정하거나 노후 되면 수신자와 연락이 안 닿으니 어떻게든 연결하라는 사람.

고객들의 사정이 이해되지 않는 건 아니나 제가 처리해 줄 수 없는 요구를 하는 사람을 하루에도 수십 명을 받고 있으면 가슴이 답답하다 못해 터져버릴 거 같았습니다. 화장실은 나만의 눈물을 흘리는 장소이자 쉴 수 있는 유일한 공간이었습니다. 특히 그 회사의 건물은 옥상이 개방되어있어 답답함에 점심시간이면 옥상을 올라갔었고, 뛰어내리고 싶은 충동이 항상 있었습니다.

입사하고 초반에는 직장에 대한 환상이었는지 열의를 가지고 집에 가서도 업무에 관해 공부하고 상담을 했지만, 되돌아온 건 그만큼 노력한 대가가 아닌 무시와 멸시였습니다. 오히려 쌍욕을 하고 끊어주는 게 감사하다고 말할 정도였습니다.

그 자리에 왜 앉아있냐, 무시하는 언행을 들을 때마다 자존감이 바닥을 치고 모멸감과 자괴감에 하루에도 여러 번 자리를 박차고 나오고 싶었습니다.

먼저 전화를 끊을 수 없으므로 관리자에게 보고해도 처리되는 것은 없었고, 고객의 목소리가 덜 들리게 줄여놓고 그저 소리나지 않게 울면서 듣고 있을 수밖에….

그렇게 1년 만에 나의 첫 직장은 끝났습니다. 고객이 퇴사한 이유의 전부는 아니었지만, 누적되는 스트레스는 무시할 수 없는 수준이어서 몸과 마음의 상처를 많이 남겼습니다.

그런데도 저는 또 콜센터를 들어갔습니다. 새로운 일을 해보려고 아르바이트를 하면서 자격증을 땀어도 구인광고의 대부분은 콜센터였습니다. 사무직이라는 카테고리를 선택하면 나오는 건 콜센터 구인광고 뿐이었습니다.

결국 지인이 콜센터 중에서는 ‘그나마 괜찮다’라고 소개를 해준 콜센터에 면접을 볼 수밖에 없었습니다. 약 7년 동안 다녔고, 지금까지 중 제일 오래 다닌 직장이었습니다. 그만큼 여러 유형의 고객들을 많이 만났습니다.

제 업무는 인터넷뱅킹 부서였기에 홈페이지나 앱들에 대한 상담이었습니다. 연세가 높아 온라인 뱅킹을 사용하지 못하는 안타까운 사례도 있는 반면 상담원의 상담을 믿지 못하고 계속 의심을 해서 왜 전화했는지 이해할 수 없는 사람, 같은 말을 되풀이하고 전화를 안 끊는 사람 등 콜센터에서 일하면 세상 모든 유형의 사람들을 다 만나본다는 말이 있을 정도로 다양한 유형의 사람들과 통화를 했습니다. 물론 이런 유형의 민원인만 있는 건 절대 아닙니다.

다만 악성 민원인 한 명과 통화하면 그날은 다른 사람과 통화한 게 생각 나지 않고, 그 민원인과 상담했던 통화만 계속 상기되어 다른 일을 할 수가 없었습니다. 무언가 하고자 하는 의욕이 사라지고 민원인에 대한 기억이 각인되다시피 하여 다른 기억이 나지 않았습니다.

동료들끼리 회사 메신저로 대화하거나, 퇴근하면서 하루 중 있었던 특이한 일이나 업무적인 내용, 민원 등 일과를 공유하다 보면 매번 나오는 말이 있습니다. 상황은 다 다른데 언제나 끝나는 말은 똑같았습니다.

“짜증 나, 힘들다, 퇴사하고 싶다.” 서로가 서로의 감정 쓰레기통인 것입니다.

나의 감정을 상대방에게 얘기하면서 풀려고 하면 그 상대도 나한테 그 감정을 얘기하여 말합니다. 말을 하고 있을 땐 해소된다고 생각하지만, 다시 상대방의 감정이 나에게 오기 때문에 그 감정들이 해소되지 않고 계속 쌓여 갔습니다. 그러다 보니 점점 말을 잃어가고 남들과 대화하는 것도 싫어지고 관계를 맺어 가는 거 자체가 너무 무서웠습니다. 내 감정에 매몰되어 남을 돌볼 수 없는 매일 이었고, 퇴근까지 나를 추스르고 하루가 빨리 끝나길 바랄 뿐이었습니다. 지금, 현재의 힘든 상황에 대해서만 생각하다 보니 스트레스를 해소해야겠다는 마음도 해소할 방법도 생각나지 않았고, 잠이 오지 않는 나날들을 견뎌왔습니다.

그렇게 버티면서 오늘도 살아가고 있습니다. 이렇게 흔들리면서 살아야 하는 게 맞나 싶은 순간들을 버티고, 청춘을 버리는 듯한 기분을 감수하면서 일하고 있습니다. 나만 힘들진 않을 거야 나보다 더 힘든 사람들도 많을 거라는 위안을 삼으며...

그렇게 버티면서 보니 콜센터 상담사는 어느새 감정노동자의 대표적인 성격을 띤 직군이 되어있었고, 감정노동자에게 지원되는 상담 치료나 사업들이 시행되고 있었습니다. 머뭇거리겠지만 참여도 해보고 상담도 받아봤습니다. 과연 이런 것들이 나에게 도움이 되는지는 아직도 모르겠습니다. 짧게 받아서 일수도 있고, 제가 마음을 열지 못해서 일수도 있습니다. 다만, 나와 같은 사람을 위해서 나라에서 또는 대전에서 힘 써주는구나...

나도 힘들다 외칠 수 있는 사람이고, 감정의 쓰레기통으로써의 역할이 아닌 온전히 내 얘기만을 집중해 주는 사람이 있다는 걸 깨닫고 조금은 다르게 세상을 바라본 거 같습니다. 감정노동자 보호법이라는 게 생기고 콜센터에 전화하면

“상담사들도 누군가의 가족입니다.”와 같은 안내 음성이 나옵니다. 콜센터는 안내 음성이라도 나오지, 다른 직업들은 감정노동자라는 인식이 열은 편입니다.

저만이 아녘습니다. 나는 상담을 하는 콜센터 상담사인 거고 내 가족은 음식점에서 음식을 만드는 자영업자고, 내 친구는 백화점에서 옷을 파는 직원입니다. 이 사람들이 다 감정노동을 하는 사람들이었던 것입니다. 단지 일하는 곳이 다를 뿐이지 모두 자신의 감정을 그대로 표현하지 못하고 서비스를 제공하는 거였습니다.

감정노동은 감정을 서비스로 제공하는 게 아닙니다.

“친절해야 한다, 고객이 왕이다.”라는 말이 잘못된 문화를 만들었습니다. 나의 일에 맞게 최

선을 다해 응대하고 친절히 대하겠지만 그 친절이 권리는 아니라는 것과 같은 대한민국에서 같이 살아가고 있는 사람이란 걸 알아주었으면 합니다.



나는 불친절한 간호사였다.

송희란

어릴 때부터 간호사가 장래 희망이어서 간호대를 진학하고 간호사를 직업으로 선택한 것은 아니다. 간호대에 합격한 친구가 같이 간호사가 되자고 꼬드기는 바람에 친구 따라 강남 간다고 했던가... 원서나 넣어보자고 한 것이 20년이라는 세월을 간호사로 살게 하였다. 그런데, 그 친구는 나를 배신하고 다른 대학의 경영학과에 입학하였다. 다른 대학의 인문학부 입학학을 취소하고 간호대 입학을 선택한 나는 선택의 여지가 없었다.

간호사가 될 거라고 꿈에서도 상상조차 하지 않았고, 간호학에는 단 0.001%의 흥미도 없이, 등 떠밀려 간호대 학생이 된 나는 그저 주어진 과제와 시험을 하나씩 해결하고 간호학과 의 싸움들을 이겨내다 보니, 간호사 국가고시에 합격할 수 있었다.

지금에 와서 간호사면허라는 것이 시간이 지나면 쉽게 얻어지는 것이라 이야기할 수 있지만, 사실은 간호사면허를 가지게 되기까지는 정말 엄청난 노력이 필요했다. 수많은 지식을 머리에 집어넣어야 했고, 병원 실습, 학교 보건실의 실습, 요양원 실습이라는 과정을 겪어야만 했다.

대학생이라면 흔히 누릴 수 있었던 캠퍼스의 낭만을 느낄 심적 여유도, 소개팅 한번을 제대로 할 시간적 여유도 없었다. 집-강의실-도서관이라는 동선을 3년 내내 유지해야 가질 수 있는 것이었다.

그때는 불평불만을 토로할 여유도 없이 나에게 주어진 과업을 당연히 해내야 한다고만 받아들여졌던 시절이었다.

그런데 사회에 나와 임상을 겪어보니, 어렵게 가지게 된 간호사면허에는 무수히 다양한 지식은 있었지만, ‘감정을 조절하고 표현하는 방법’은 들어있지 않았다.

학교에서는 어느 누구도, 어느 과목도 ‘감정노동’이라는 것을 가르쳐 주지 않았다.

어느덧 현실의 나는 환자들을 간호하면서 지식을 제공하고, 나도 모르는 사이 나의 감정도 제공해야만 하는 감정노동자로 살고 있었다.

환자들이 아픈 곳은 없는지, 약을 복용하고 부작용은 없는지 살피고 질문하면서, 그들의 아픈 감정까지 고스란히 나에게 전달되어 마음이 아팠고, 나의 감정에 따라 환자들에게 대하는 태도가 바뀌는 나를 발견하기도 했다.

밤 근무를 4일 연속으로 하는 마지막 날에는 만사가 다 귀찮고 힘든 상황인지라, 환자가 당연한 권리를 요구해도 나의 피곤함과 짜증이 그대로 전달되어 뒤돌아서서 자책했던 적도 많았다.

내 감정도 소중한데 그런 상황에 자책하는 것은 나의 감정은 무조건 숨기고 상대방에게 친절하게만 해야 한다는 과거 사회 인식이 만연해 있었기 때문이 아닐까?

나의 감정을 더 소중히 생각하면 불친절한 간호사가 되니까...

대학병원 중환자실 새벽 4시는 피곤해도 엉덩이 한번 붙일 틈도 없이 바쁜 시간이다. 피검사도 해야 하며 아침에 바꾸어줄 수액과 다음 날 복용할 약도 챙기고, 의식 없이 누워 나의 손길을 기다리는 환자들의 욕창 방지를 위해 신속하게 체위 변경을 해주어야 하고, 구강간호와 세면까지 해주고 나면 어느새 해가 뜨고 허리를 펼 수 있었다. 그리고 돌아보면 아침 번근무자들이 들어온다.

중환자실에 근무한 지 4~5년 차쯤 되던 어느 밤 새벽 4시. 낮선 환경이라 그런지 내내 불안해하며 나와 함께 밤을 꼬박 지새운 환자분이, 나에게 가족과 통화하게 해달라고 요청했다.

불안해하는 환자를 그냥 둘 수 없어서 만사를 제치고 가족에게 전화를 걸었지만, 너무 이른 새벽이라 그런지 수화기 너머에는 통화 연결음만 들리고 있었다. 할 일이 너무 많은 나는 다시 전화를 걸어주겠다고 이야기하고 내 일을 하려 하였으나 환자는 나를 놔주지 않았고 지속해서 전화 걸어주길 재촉했다.

육신도 피곤하고 할 일이 쌓여 있어 심적으로 바쁜 나는 환자에게 쏘붙이는 말투로 소리를 질러버렸다.

“쫘!! 기다리시라고요!!!”

그 상황에 점점 더 불안해진 환자는 소리를 지르며 난동을 부리기 시작했고, 상황은 걷잡을 수 없이 커졌다.

한마디만 더 따뜻하게 말해 드릴걸... 지금 환자가 믿을 사람은 나뿐이었는데...

후회와 자책이 내내 들면서 환자를 진정시키느라 결국에는 내 할 일을 다 하지도 못하고 아침 근무자를 맞이하게 되었다.

2015년, 전 국민이 메르스라는 감염병에 떨던 때를 떠올려본다.

내가 근무하는 중환자실에 메르스 확진 환자가 입원하게 되었다. 감염병에 걸렸다고 간호

를 놓아 버릴 수도 없고, 메르스와 무관한 환자들도 감염병에 걸리지 않고, 건강을 회복할 수 있게 돌봐야 했으며 나아가 감염병이 중환자실 외에 병원 밖으로 확산하는 것을 막기 위해 병원 측에서는 중환자실을 코호트 격리하기로 결정했다.

격리가 시작되자 나의 의지와 상관없이 15일 동안 병원 밖으로 나갈 수도 없었고, 당연히 집에 갈 수도, 가족을 만날 수도 없었다.

병원에 갇혀 일상생활이 아니라, 교대로 중환자실로 들어가 근무를 하며 간호사의 본분을 다해야 하는 격리 기간은 그야말로 감정 피폐의 끝을 경험하게 해주었다.

보호복을 머리부터 발끝까지 착용하고 8시간의 근무를 마치고 격리 병동으로 돌아가는 발 걸음은 격리가 끝나는 15일이 다가올수록 점점 무거워졌고, 탈진과 탈수로 쓰러지고 우울증에 시달려 힘들어하는 동료들은 늘어만 갔다.

평소 같으면 넘어갔을 사소한 실수와 말 한마디에도 서로의 감정들을 헤치는 모습을 보았다.

격리 기간이 끝나 얼마간의 휴식 기간을 보내고 병원으로 복귀했을 때, 돌아오지 않은 동료도 여럿이었다.

주어진 휴식 기간은 길어야 7일이었고, 그 기간은 감정의 피폐를 회복하기 충분하지 못했다. 감정회복을 위한 어떤 도움도 받을 수 없었기에, 트라우마가 남은 이들은 더 간호사로 희생당하지 않겠다고 말하며 임상을 떠나갔다.

간호사는 왜 늘 항상 희생해야 하고, 환자는 무조건 우선이 되어야 하고, 병원은 왜 우리의 노동을 당연하게만 여기는지, 하루하루 화가 나는 시점이었다.

현재 코로나19라는 감염병이 출몰하여 전 세계를 공포로 몰아넣었다.

또다시 간호사와 의료진의 지식전달, 감정노동의 희생을 강요당하는 상황이 벌어지게 된 것이다.

머리부터 발끝까지 뽀뽀 싸맨 보호장구는 숨쉬기조차 어렵고, 말도 제대로 하기 힘들며, 화장실 한번 가기도 어려워 생리현상을 참고 일하는 경우가 허다했다.

여름에는 땀이 줄줄, 겨울에는 손이 뽀뽀 얼어 글씨조차 안 써졌다.

2~3일에 한 번씩 그런 보호장구를 착용한 채로 8시간 꼬박 선별진료소 근무를 한 날은 집에 돌아갈 힘조차 남아 있지 않았다.

거기에서 검사를 빨리 안 해주고 진료를 기다리게 한다면 입에 담지 못할 욕설을 하고 난동을

을 부리는 환자들까지 만나게 된다면, 그날은 집에 갈 힘이 아니라 물 마실 기운조차도 없어졌다.

내가 이러려고 간호사가 되었나 하는 자괴감과 함께 나도 똑같이 소리 지르고 난동을 부리고 싶은 마음이 간절했다. 코로나 영웅이 아니라 감정을 가진 한 명의 사람으로 대해주길 간절히 바라는 요즘이다.

환자들을 대하면서 순수하게 내가 가진 지식만을 전달하려 해도, 어느새 나도 모르게 나의 부정적인 감정까지도 전달되어 버린다. 내게 주어진 일만 열심히 해내려고 해도 나의 감정이 고스란히 환자에게 전달되는 게 현실이다.

환자의 감정도 소중하고 동료의 감정도 소중하고 내 감정도 소중한데, 어떻게 하면 서로의 감정을 상하지 않게 표현할 수 있을까? 고민해본다.

이제는 20년이라는 세월 동안 간호사라는 직업으로 기계나 컴퓨터, 물건이 아닌 사람과 교류하며 살다 보니, 어떻게 하면 내 지식과 감정을 효과적으로 전달하고 상대방에게 만족을 줄 수 있는지의 방법을 스스로 알아가고 터득해가고 있는 것 같다.

다만 그것이 “20년이라는 시간의 대가”라는 것이 애석할 따름이다.

감정노동이라는 것은 누구나 사회에 나왔을 때 겪게 될 당연하고 자연스러운 일인데, 절대 일어나지 않을 일인 듯 아무런 대처 방법을 알려주지 않고 경험할 기회조차 없이 사회에 나오게 되는 현실을 통감한다.

머지않은 미래에 내 아이, 내 후배들은 자신의 감정을 소중히 여기면서도 타인의 감정도 소중히 여기며 배려할 줄 아는 사람이 되었으면 좋겠다.

감정은 살아있는 모든 것들에게 있을 수밖에 없는 소중한 것이니까 말이다.



건강한 마음으로 일할 권리

남두경

- 아빠? 뭐하고 있어?
- 응, 아빠 지금 저녁 먹고 숙소 앞에 산책하고 있어, 여기 산책길이 좋네.
- 단양이 푸르고 경치가 좋다더니 진짜 좋은가 보네 산책도 나가고, 다 다음 주 엄마 제사 전에는 일 끝나고 오는 거지?
- 그래 가야지, 딸! 아빠가 더 잘할게.
- 응, 오늘도 뜨거운데 일하느라 고생했어. 들어가서 잘 자.

그렇게 단양 한 다리 공사현장에서 노동자로 일하다 물속으로 빠져 버린 나의 아빠는 다시 돌아오지 못한 채 눈을 감고 있었다.

모든 것이 처음이었다.
일하다가 사고로 길거리에서 죽음을 맞이한다는 것은 ‘변사체’로 분류되어 경찰에게 시신을 인도받아야 한다. 마치 사건 현장의 기록이라도 남기듯 경찰들이 알몸 구석구석을 기록하고 타살이 아님을 확인한 후 예야 서명을 하고 아빠를 만날 수 있었다.
산업재해 안전사고로 사망에 이르고 꼬박 하루 만이었다. 어렵게 아빠의 시신을 모시고 대전으로 돌아와 장례를 치를 수 있었다.

어제까지 나와 통화를 하던 아빠가 일하다가 세상을 떠났다.
어떻게 돈을 벌다가 죽을 수 있냐는 생각이, 그렇게 떠난 아빠에 대해 안쓰러움이 나를 괴롭혔다. 일하는 곳이 안전하지 않다는 생각은 또한 나를 불안하게 했다.

하지만 나는 일을 해야만 한다.
나의 슬픔과 감정은 뒤로하고 나는 이제 나의 보호자로서 나를 보살펴야 한다. 갑자기 혼자 남은 이 집에 내가 가장이다. 물론 식구는 나 혼자이지만 내가 나를 책임져야 한다.
그렇게 나는 나의 보호자로서, 감정노동자로서 살아가고 있다.

내가 사회에서 처음 했던 일은 ‘콜센터’였다. 콜센터는 대표적인 감정노동자이다.

수화기 너머에서 들려오는 고객의 목소리가 익숙해지기까지 오랜 시간이 걸렸다.
‘따르릉’ 소리와 함께 나에게 콜이 배정이 될 때면 심장이 터질 듯 쿵! 쿵! 쿵! 쿵! 뛰었다. 심장 소리보다 더 크게 간신히 목소리를 쥐어짜 내서 인사를 건네었다.

- “행복한 한가위 되세요. 상담원 ○○○입니다. 무엇을 도와 드릴까요?”
맛이 인사부터 완벽한 암기된 문장이었다. 이제 고객의 목소리를 떨면서 기다리는데 느닷없이 느끼한 목소리가 등골을 오싹 이게 했다.

- “아가씨? 목소리가 참 좋네. 조금 더 길게 얘기 해 줄래?

너무 놀라서 더는 목소리를 낼 수가 없었다. 다행히 나의 불편한 상담을 알아챈 선배 상담사 덕분에 재빠르게 곤경에서 벗어 날 수 있다. 지금의 내가 그 전화를 받는다면 당당하게 내 목소리를 내어서 고객을 대치 할 수 있는 별거 아닌 이야기겠지만 그 당시 병아리 상담사이었던 나는 모범답안이 없는 모든 콜이 어려웠었다.

삐악삐악하던 병아리 상담사도 시간이 지나면서 성장을 해나갔다.
실적도 신경 쓰며 상담을 하기에 이르렀다. 상담사에게 실적이란 통화시간과 통화 건수이다. 실적을 채워야 한 달 보장된 급여를 받아 낼 수 있다. 내가 친절하게 고객의 소리에 귀 기울여서 오래오래 이야기를 경청할 때도 있지만 통화 건수로 급여를 측정하는 달에선 나에 급여에 도움을 주지 못한다. 더욱 빠르고 신속하게 콜을 정리해야 한다. 이는 기다리는 고객들을 위해서도 나를 위해서도 가장 필요한 통화기술이다.
간혹 문의 전화가 적어서 통화 건수가 아닌 통화시간으로 급여를 측정하는 달도 있었다. 간혹 콜센터에서 안 쓰던 쿠폰 안내를 받았거나 문의한 것 이상의 정보를 받은 경우라면 콜센터 직원의 선의를 의심해봐도 좋을 거 같다. 그렇게 딱 1년 만에 콜센터를 정리했다.

그 후에 난 줄곧 역무원 생활을 하고 있다.
다행히 좋은 직장동료를 만나서 적응할 수 있었고 나보다 친절한 고객들을 만나면서 반성도 하는 날들을 보내고 있다. 그중 매년 수능쯤이 되면 기억에 남는 분이 한 분 있다.

역무 일을 시작한 지 일 년이 조금 넘었었고 기억에 그날은 수능 전날이었다.
한 중년 남성이 지하철을 이용하려 승강장에 도착하여 심정지가 왔고 심폐소생술과 심장충격기도 동원하였지만 결국 119 후송 중에 운명을 달리하셨다. 무사히 살았더라면, 조금이라

도 미흡했던 건, 부족한 건 없었을까 며칠을 되뇌어보는 시간을 가졌었다. 그렇게 일주일쯤 지났을 무렵 장례를 마친 그분의 아내분이 역무실을 찾아왔다.

살리지 못해서 죄송한 마음에 눈을 마주치지 못하고 있었다. 그런데 오히려 마지막 가시는 길 도움 줘서 감사하다며 양말 세트를 선물하고 돌아가셨다. 평생 사람을 살리지 못했다는 죄책감으로 살아갈 수도 있었다. 하지만 그 아내분의 마지막 어려운 발걸음으로 직업적 트라우마로 남을 수 있었던 사건이 오히려 따듯했던 기억으로 남게 했다.

나는 내가 부족한 사람임을 잘 알고 있다. 하지만 사람을 상대라는 직업으로서 고객에게 도움이 될 수 있는 정보를 제공하며 다른 사람에게 피해가 가지 않는 범위 내에서는 열심히 안 내를 돕는다.

하지만 간혹 이기적인 사람들을 고객으로 맞이할 때가 있다. 이 고객들은 자신의 불편이 해결되지 않으면 감정적으로 날이 세우기도 한다. 그럴 때 고객이 세운 그 감정의 날에 나는 마음을 찢어서 아파하기도 했다. 나는 나에게 왜 돈이 없는지와 부모님 안부를 갑자기 찾을 때 내 감정도 요동이 친다.

요즘 휴대폰으로 모든 게 해결되는 시대라서 현금이 필요 없어지고 있다.

내가 일하는 이곳은 승차권을 구매하기 위해서는 카드결제가 되지 않는다. 즉, 승차권 구매는 반드시 현금이 필요하다. 다행히 삼성 페이나 기타 휴대폰 앱을 이용하여 현금 없이 지하철을 이용할 수 있지만, 이 기계가 항상 잘 처리가 되는 것은 아니다.

여러 가지 사정으로 인하여 결제태그가 진행되지 않는 경우 고객도 나도 매우 난감하다.

이럴 때 고객은 나중에 가져다줄 테니 승차시켜 달라고 요구하기도 한다. 역무원들은 고객의 진실 된 간청에 내 지갑을 열어 고객에게 승차권을 사주고, 다음에 꼭 가져다줄 것을 약속 받고 고객의 성함과 전화번호를 받고 승차를 도와주기도 한다.

하지만 역무원 나 개인도 항상 빌려줄 현금을 가지고 있는 것은 아니다. 간혹 나도 지갑을 가지고 출근하지 않거나 고객의 거짓됨이 너무 명백할 때, 승차권 대신 지불을 거절하기도 한다. 그러면 대개 민원이 발생하게 되고 고객에게 돈을 빌려주지 못한 나 자신이 사죄해야 하는 상황이 반복되곤 했었다.

다행히 요즘은 이런 민원 발생을 방지하기 위하여 회사계좌로 계좌이체를 즉시 시켜주면 현장에서 승차권을 발행해주는 시스템이 생겼다. 하지만 현금 없는 고객응대 민원방지를 위

한 차선책이었던 계좌이체 승차권 구매는 한번 이용해본 고객들의 편의성 때문에 자주 찾게 되는 단점이 있다.

지금 이 글을 읽고 있는 당신도 현금이 없어 난감한 상황이라면 계좌이체로 승차권을 구매할 수 있다. 하지만 너무 당연하게 요구하지 말고, 태그 가능한 카드가 있는지 태그가 안 되면 구매할 현금이 내 지갑에 있는지 정도는 확인하고 지하철에 승차하였으면 한다.

물론 이 모든 것이 되지 않아 난감한 상황이라면 언제든지 역무실은 열려 있으니 도움을 요청하면 된다.

여행하다 보면 내 가방이 너무 무거워서 누가 좀 들어줬으면 좋겠다는 생각을 한 적이 있다. 내가 일하는 일터인 지하철은 누군가에게 여행 중에 짐을 맡기고 싶은 그런 공간이다.

하지만 짐이란 것이 귀중품이 있을 수도 있고 폭탄 같은 테러의 위험의 있을 수도 있기에 안타깝게도 역무실 내에는 개인 짐 보관을 금지하고 있다. 이러한 설명은 무거운 짐을 맡기로 온 고객을 좌절하게 한다.

이들 중 실망하여 나쁜 말을 뱉어내는 고객도 있다. 많은 말 중에서 내 맘을 아프게 하는 혼한 말이 있다.

- "너는 집에 에미, 예비도 없냐?"

물론 고객은 나에게 상처를 주려고 한 말은 아니었다. 고객 본인 짐의 무게가 너무 무거우니, 같은 나이의 부모님을 생각해서라도 도와 달라는 투정이었을 것이다. 하지만 부탁을 할 때 격한 어조로 부모님의 안부를 물어보는 것은 실례일 수 있다.

물론 일을 하면서 나쁜 말만 듣는 건 아니었다. 최근에 있었던 일이다.

출근하여 막 역무실로 들어서려는데 출입구 앞에서 복통을 호소하고 주저앉으신 할머니가 있었다. 그렇게 같이 역무실로 모시고 와서 들어와 따듯한 물을 드리고 등을 쓸어드렸다.

- 할머니, 평상시에 이런 증상이 있으셨어요?

- 아니, 나 건강해. 그런데 갑자기 숨을 못 쉬겠네..

- 119 불러 드릴까요?

자세히 보니 할머니도 숨이 점점 가빠지기 시작했다. 긴급하게 119에 출동 요청을 하고 할머니의 상태를 살피며 등과 배를 마사지해드리고 춥다고 하셔서 따듯한 히터도 켜드렸다. 그

렇게 초조하게 119 도착을 기다리고 있는데 정적을 깨는 소리가 들렸다.

- ”끄, 억“

우렁찬 트림 소리였다. 할머니는 갑자기 웃으시며 이제 됐다고 말씀하셨다.

-”내가 점심에 뭐를 먹고 체했었나 봐“ 이제 됐어. 119오지 말라고 해 나 집에 그냥 가면 돼.

그렇게 마침 도착한 119대원들과 함께 병원은 안 가겠다며 실랑이를 피우시면서 유유히 집으로 가셨다. 며칠 후에 할머니는 야쿠르트 한 봉지를 역무실에 건네주시며, 그때는 정말 고맙다는 인사를 남기시고 가셨다. 할머니의 작은 인사로 그 후로 건강은 괜찮으셨는지 걱정하던 마음이 사라졌다.

우리는 모두 일을 한다.

가끔 지하철 대합실에서 전단지를 나눠주는 사람도, 지하철벽면에 허가 없이 전단지를 붙이는 사람도, 또는 지하철에서 전도행위를 하는 사람들 모두 각자의 자리에서 각자의 일을 하고 있다고 생각한다. 또한 그런 불법 행위를 제지하는 것도 나의 일이기에, 나는 출동하여 고객 불편을 해소하는 일을 한다.

나는 도움이 필요한 고객이 있다면 언제든지 나의 일을 한다.

일하면서 마주칠 수 있는 모든 사람도 각자의 일을 하고 있다고 생각하며 서로 존중해가며 말을 건넌다면, 언성을 높이며 기분 상하는 일은 없을 것으로 생각한다.

우리는 모두 나 자신의 보호자로서 나를 지켜내야 하는 인간이다.

서로에게 따뜻하게 대하면 우리의 감정이 더욱 소통될 수 있는 사회가 될 것으로 생각한다.

더 나아가 일하면서 아무도 상처받지 않았으면 한다.

마음의 상처도 산업재해로 인한 사고도 모두 치료가 필요한 산재라고 생각한다.

서로에게 치료제가 되어주는 인사를 건네고, 따뜻한 일터에서 모두 건강한 노동자가 되길 바라며 나의 노동자의 삶의 시작에 관한 이야기를 마친다.



건강한 마음으로부터 전해지는 건강한 서비스

전푸름

2016년 국내 한 항공사의 일명 ‘치킨 카레 사건’을 기억하는가?

기내식 서비스 중 승무원의 실수로 한 승객이 카레가 빠진 식사를 제공받았다. 앙꼬 없는 찐빵 마냥 카레 없는 카레라이스라니! 황당한 승객은 식사에 손도 대지 않고 카레가 돌아오기만을 하염없이 기다렸다. 무려 기내식 서비스가 끝날 때까지 말이다. 마침내 다른 승객들의 식사가 마무리되고 식기를 걷으러 온 해당 직원이 잘못된 것을 깨닫고 사과를 건넸으나 때는 너무 늦었다. 더욱이 총괄 담당자인 사무장의 너그러운 직원의 실수를 이해해달라는 말에 승객은 화가 났고, 결국 고객의 소리(VOC)까지 접수했다.

사실 해당 사건은 어렵지 않게 해결될 수 있는 문제였다. 하지만 적절한 피드백의 부재와 소통의 오해로 문제가 커져 해당 승무원은 상벌심의위원회까지 회부되어 면책을 당하고 말았다.

한 직장인 커뮤니티에 올라온 윗글을 읽는 순간 나의 등골이 오싹해짐을 느꼈다.

왜냐하면, 나 역시 예나 지금이나 뿌리 깊은 ‘감정노동자’이기 때문이다.

위 사건 발생 연도와 같은 해인 2016년에 국내 편의점 영업관리직으로 첫 직장에 입사한 뒤, 외항사 객실 승무원을 거쳐 현재는 대전****재단에서 근무 중이다. 서비스의 주체가 점주에서 승객, 소상공인으로 변경은 되었으나 고객을 응대하는 업무를 맡고 있다는 점은 매한가지다. 그렇기에 위 사건이 남의 일 같지 않았다.

실제 감정노동자로 여러 직장에서 근무하며 주위의 많은 동료들이 ‘일이 힘든 게 아니라, 사람이 힘들다’라고 입버릇처럼 말하는 것을 듣는다. 그리고 그 중 상당수가 사람을 상대하는 일이 벅차다는 이유로 정든 회사를 떠나기도 한다.

나 역시 첫 직장을 그만둔 가장 큰 이유가 바로 ‘마음이 힘들어 감당하기 어려워’였다. 취업 전 각종 대외활동과 봉사활동을 섭렵하며 사람을 좋아하고 교류하는 것에 강점이 있다고 자부했던 내게 영업관리직은 천직처럼 보였다. 그랬던 내가 왜 힘들게 얻은 길을 포기했을까?

시작은 매끄러웠다. 웃는 얼굴로 상냥하게 점주들을 대하며 ‘진심 어린 이해와 공감’으로 그들의 마음을 사로잡기 위해 노력했다.

하지만 당시 치열해진 상권경쟁과 상승한 인건비 등의 문제로 점주들은 본사에 대한 불만이 극에 달했고, 그 화살은 오롯이 내게 꽂혔다. 그리고 매출을 넘어 생사가 달린 문제에 화를 내기도, 비난하기도, 울기도 하는 점주들에게 나는 마음을 다해 깊이 공감하였다.

여기에 문제가 있었다.

바로 나는 ‘역지사지’로 항상 점주의 입장에서 생각하고 나의 일처럼 공감할 줄은 알았지만, 나의 건강한 마음을 지키기 위한 노력은 할 줄 몰랐다. 그동안 읽어온 수많은 처세술과 관련된 글로부터 상대방의 마음을 헤아리는 법은 완벽히 터득하였으나 정작 나의 마음은 돌보지 못했던 것이다.

그렇게 1년 남짓 근무를 하고 나니 나의 마음은 여기저기 멍이 들고 병이 났다. 이제는 점주들의 이야기를 들어줄 여유도, 그들을 대할 자신감도 남아 있지 않았다. 자연스럽게 직장에 가기 싫어졌고, 그 후로 몇 달을 고민한 끝에 첫 직장을 퇴사하게 되었다.

퇴사 이후 마음의 건강을 되찾기 위한 노력을 해나가며 깨달은 게 있었다.

바로 나와 상대방의 감정 간에 ‘거리 두기’의 중요성이다.

나는 사람을 싫어해서가 아니라 너무 좋아했기에 직장을 그만두게 되었다. 점주들이 개인적인 악감정 없이 던진 돌들을 나는 으레 그래야만 하는 줄 알고 굳이 달려가 온몸으로 맞았다.

이렇게 나의 퇴사의 원인을 돌아보니 한결 마음이 편안해졌고, 다시 한번 고객 최접점에서 일하고 싶은 열망과 용기가 생겨났다.

그렇게 외항사 객실 승무원으로 두 번째 직장에서의 근무를 시작하였다.

비록 코로나로 해외 입국이 불가해짐에 따라 부득이하게 퇴사하여 현재는 다른 직장에서도 일하고 있으나, 나는 승무원으로 일했던 시절을 ‘내 인생의 황금기’라고 부를 만큼 사랑했다.

고객을 만나 그들의 요청사항을 듣고 해결해주는 것은 첫 번째 직장 같았지만, 이번에는 무엇이 달랐던 것일까? 바로 상대방의 입장을 헤아리는 기본자세는 같았으나 고객의 기분과 나의 마음을 분리하는 ‘거리 두기’가 나의 처세술에 새롭게 추가된 점이다.

비행을 하면 매일 수백 명의 새로운 승객들을 만난다. 대부분은 친절하고 좋은 사람들이다. 하지만 그중에는 기상 악화로 비행기가 출발하지 않는다고 욕설을 퍼붓던 승객도, 돈이 사라졌다면 나를 도둑으로 의심하고 먹살을 잡았던 승객도 있었다.

그때마다 나는 속으로 ‘욕은 뱉는 사람의 것이지, 듣는 사람의 것이 아니다’라는 말을 새겼다. 그리고 ‘얼마나 바쁘면 저럴까! 얼마나 많은 돈을 잃어버렸길래 저럴까!’라고 생각하며 승객들을 이해하려는 노력도 아끼지 않았다.

물론 한바탕 소란이 일어날 때는 나도 사람이기에 속으로 순간 화가 치밀 때도 있다. 그러나 거리 두기는 확실히 회복 탄력성을 길러준다.

부정적인 감정은 이제는 나의 것이 아니기 때문이다. 이전에는 같은 일로 일주일, 길면 한 달을 마음 아파했더라면, 이제는 채 몇 시간도 걸리지 않게 마음을 회복시킬 힘이 생겨난 것이다.

또한 감정에 휘둘리지 않고 업무를 해나갈 수 있어 실수도 줄었으며, 긍정적인 마음으로 고객들에게 더 나은 서비스를 제공할 수 있었다. 나의 마음을 돌볼 뿐만 아니라 미래의 고객들에게도 한결같은 기분 좋은 서비스를 제공할 수 있는 선순환 구조의 비법인 것이다.

그러면 이 두 가지 비법이라면 소위 ‘만렙 감정노동자’가 되어 아무런 스트레스 없이 모든 업무를 처리할 수 있을까? 나의 대답은 ‘그렇지 않다’이다.

최근 대민 업무를 다루며 가장 까다로운 유형은 노동자의 허점을 파고들며 그 어느 경우에 서든 실수를 용인하지 않는 경우이다.

최근 겪은 사건이다.

한 판매 사이트에 최신형 텔레비전이 시중 가격의 백 분의 일 가격으로 올라왔다.

정가 백만 원이 넘는 상품이었지만 상품 등록을 하는 직원의 실수로 ‘0’이 두 개 빠진 것이다. 사람들은 너도나도 단돈 만 원에 구매 버튼을 눌렀다. 심지어 되팔기 위해 몇백 개를 주문한 사람도 있었다.

그러다 나는 상품 문의란을 보고 경악을 금할 수 없었다.

‘안 보내주면 소보원에 고소할 거예요.’,

‘실수라고 하더라도 그쪽의 문제이니 끝까지 책임지세요. 아니면 평생 불매합니다.’

마치 직원의 실수를 기다리기라도 했다는 듯이 쓴 수많은 글에서 나는 황당함을 넘어 서글픔을 느꼈다. 어쩌다 대한민국이 이토록 무관용의 사회가 되어버린 것일까?

우리는 모두 인간이다. 감정노동자도 인간이다.

그렇기에 실수를 할 수도 있다.

물론 고의적이거나 회사 경영에 막대한 피해를 안겨주는 사안은 징계의 사유가 되기도 한다. 하지만 감정노동자의 의도치 않은 실수를 인정해주고 함께 해결하려는 의지를 오늘날에는 찾아보기 힘들다.

직원들의 사소한 실수도 절대 용인하지 않는 사회 분위기가 조성된다면, 노동자들은 소극적으로 업무를 맡게 되고 서비스의 질도 나아질 수 없다. 더욱이 업무에 앞서 걱정이 앞서고 주눅이 든다면 과연 좋은 직장이라 할 수 있을까?

이것을 명심하자. 우리 모두 오늘은 서비스를 받는 주체이더라도, 내일은 서비스를 제공하는 감정노동자가 될 수 있다. 그렇기에 건강한 감정노동자의 근무환경과 사회 분위기를 만드는 것은 대한민국 전체의 워라벨(Work Life Balance)을 지키는 길이 된다.

감정노동자 스스로는 ‘이해하기’와 ‘거리 두기’로 자신의 건강하고 책임감 있는 업무를 확립해가고, 외부적으로는 포용적인 자세와 따뜻한 시선으로 감정노동자들을 바라보자. 그것이 바로 좋은 직장, 건강한 일터를 만들기 위한 작지만 그 무엇보다 큰 한 걸음이 될 것이다.



인권알림이가 바라본 감정노동
- 감정노동자를 바라보면서 느끼는 이야기 -

강혜라

“제가 세상에서 가장 사랑하는 우리 엄마가 상담해 드릴 예정입니다.”

가끔 고객센터에 연결하면 나오는 음성 메시지이다.
수화기 속 짧은 한마디가 우리의 마음을 온순하게 만든다.

‘감정노동자’라고 했을 때 가장 먼저 떠오르는 직업은 텔레마케터이다.
실제로 감정노동에 제일 많이 시달리는 사람이 텔레마케터라는 조사 결과도 있다. 감정노동자에 속하는 직업은 텔레마케터 외에도 매우 다양하다.
이번 공모전을 준비하며 감정노동자의 정의를 명확히 알았다.
그러고 나서 느낀 점은 나도 감정노동자였네! 라는 것이었다.

감정노동자는 우리 주변에서 쉽게 찾아볼 수 있다.
현대 산업구조에서 서비스업의 비율이 증가하면서 감정노동자도 늘어나는 추세이다. 이에 따라 각 기업이 서비스 경쟁을 하면서 '고객만족'을 넘어선 '고객감동'을 노동자들에게 요구하고 있다.

나는 2020년 말부터 1년 6개월 동안 대전광역시 인권센터에서 대학생 인권알림이단으로 활동하며 다양한 감정노동자를 만났다. 그리고 그들의 이야기를 들었다.
내가 지금껏 만난 사람들의 이야기, 그리고 나의 노동 이야기를 써 내려 가보고자 한다.

왜 끊임없이 발생할까? - 사용자의 적극적인 태도 필요

가정방문노동자¹⁾의 노동환경을 조사한 적이 있다.
내가 본 그들의 노동환경은 열악했다. 고객으로부터 부당대우를 받은 적이 있는 사람들의 비율이 74.2%로 매우 높았고 괴롭힘, 부당대우, 신체적 폭력, 성희롱 등 다양한 어려움에 부

1) 설치, 수리 노동, 가스안전점검, 상수도 계량기 검침, 재가요양보호, 방문간호, 다문화 가족 방문교육지도 등 다양한 영역에서 가구를 방문해 업무를 처리하는 노동자를 말함.

닥쳐있었다.

안타깝게도 노동자들의 감정노동에 대한 보호 장치가 잘 마련되어 있지 않은 실상이다. 혹 감정노동 보호제도가 마련되어 있다 하더라도 사용 경험 자체가 적어 효과를 보기 힘들었다.

그렇다면 이들을 보호할 수 있는 제도는 없는 것인가? 있다.

이들의 노동권을 보호하려는 법적 제도들이 있었지만, 현장성을 고려하지 못한 제도들이었다.

그뿐만 아니라 회사 내의 문제도 있었다.

가정방문 노동자들의 고충을 회사에서 적극적으로 해결하려 하지 않았다.

2018년 10월 감정노동자 보호법이 제정되었지만, 선제 적발, 선제조치가 어려운 것이 현실이다. 기관의 적극적인 조치가 있길 바랄 뿐이다.

감정노동자 보호법 시행으로 회사에는 3가지 의무가 주어졌다.

첫째, 고객이 노동자에게 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성을 안내해야 한다. 대체로 잘 지켜지고 있는 것으로 글 첫머리에서 말한 것이 이것에 해당한다.

둘째, 고객과의 문제 상황 발생 시 대처법을 포함한 고객 응대 업무 매뉴얼을 만들어야 한다. 이때 형식적인 매뉴얼이 아니라 실태조사를 통해 기관만의 매뉴얼을 구축해야 한다. 그리고 문제 상황에 어떻게 대처해야 하는지 구체적이고 현실적으로 나열하여야 하는 것이 중요하다. 예를 들어 '두 번째 욕설이 나오면 끊으시오.'라는 매뉴얼은 하등 도움이 되지 않는다.

셋째, 근로자가 피해를 보았을 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장을 비롯해 적극적으로 지원해야 한다.

먼저는 이러한 것들을 자유롭게 사용할 수 있는 분위기가 형성되어야 할 것이다. 그리고 감정노동으로 인한 스트레스 해소 기술 등을 교육하며 주기적으로 관리해 줘야 한다고 생각한다. 앞으로 사용자의 적극적인 태도와 이를 뒷받침할 제도가 더 발전되길 기대해 본다.

감정노동자들을 보호하기 위해 사업주의 의무를 규정한 '감정노동자 보호법'에 대해 간략하게 알아보았다. 그러나 이 법에는 사각지대도 존재한다.

협력, 하청 업체에서 일하는 노동자 등 현재 법으로 보호받지 못하는 사각지대에 대한 보호도 필요해 보인다.

워커벨 - 소비자의 인식 변화 필요

몇 년 전 '워커벨'이라는 신조어를 들어본 적이 있다.

워라벨과 비슷한 구조를 가진 이 단어는 'Worker-customer-balance'의 앞 글자를 딴 줄임말로, 직원과 손님 사이의 균형이라는 뜻을 가진다.

앞에서 사용자-근로자 관계를 살펴보았다면 이번에는 근로자-소비자 관계를 살펴보고자 한다.

직접적으로 감정노동자들에게 영향을 주는 것은 손님이다.

흔히 '진상'이라고 불리는 손님들은 감정노동자들을 더 힘들게 한다.

베이커리 가게에서 아르바이트하는 친구의 이야기다.

어느 날 매장 안으로 아이와 아이의 엄마가 들어왔다.

아이는 신이 난 듯 매장 구석구석을 돌아다니며 빵을 요리조리 만졌다. 친구가 아이 엄마에게 다가가 “아이가 빵을 만지지 못하게 해주세요”라고 공손히 말하니, “사면되잖아요”라고 오히려 기분 나쁜 어투로 대답했다.

아이가 만진 바게트를 계산대로 가져온 엄마는 바게트를 잘라 달라고 요청했다.

바게트를 다 자르자 “버려주세요.”라고 말하고는 뺨 나갔다는 것이었다.

친구는 황당하고 화가 났지만, 티를 낼 수 없었다고 한다.

나는 이 이야기를 다 듣고 처음 한 마디가 "요즘에도 이런 사람이 있다고?"였다.

마치 드라마의 한 장면에서 불법한 손님의 행동이 당혹스러웠다.

감정노동자들은 고객에 의한 위협에 노출되어 있으며, 우리 사회에서 갑질은 빈번하게 일어나고 있다. 종업원에게 욕설을 퍼붓는 손님, 손님 앞에 무릎을 꿇고 있는 종업원 등 이런 이미지를 떠올리는 건 어렵지 않다.

감정노동자의 감정노동을 존중하는 높은 시민의식이 절실히 필요할 때이다.

우리는 누구나 소비자이면서 노동자가 될 수 있다는 것을 기억하자. 성숙한 시민의식 문화가 형성되길 바라본다.

나도 감정노동자였구나!

이제는 내 이야기를 써볼까 한다.

나는 20살부터 지금까지 다양한 아르바이트를 해오며 '가짜 감정'을 많이 표현했다. 서비스직은 친절해야 한다는 것쯤은 배우지 않아도 알고 있었다. 카페에서 일할 때 반말하는 손님에게도 친절하게 대한 경험이 있다.

감정노동은 정도에 따라 두 가지로 나눌 수 있는데, 내 경험에 비춰보면 나의 감정노동은 '표면 행위'에 해당하는 것 같다. 당혹스럽고 불편한 속마음을 표현하지 않고 겉으로는 괜찮은 척 손님을 응대하는 것이다.

이에 더 나아가 나의 속마음까지 손님에게 맞추는 것을 '심층 행위'라고 한다.

이때 감정노동으로부터 오는 증상의 하나로 스마일 마스크 증후군이 있다. 밝은 모습을 유지해야 한다는 강박에 슬픔과 분노 같은 감정을 제대로 발산하지 못해 심리적으로 불안정한 상태를 말한다.

반대로 보안담당 직원은 엄격하고 단호한 목소리로 상대방을 대해야 한다.

이렇게 계속 부자연스러운 감정 표현을 하다 보면 우울증과 신체적 질병이 유발될 수 있다. 업무에서 오는 스트레스로 삶의 균형이 깨질 수 있는 것이다.

모든 감정노동자에게는 건강한 마음으로 일할 권리가 있다는 것을 기억해야 한다.

다시 내 얘기로 돌아와 보자면, 내가 나를 감정노동자라고 생각한 이유는 내가 실제로 느끼는 감정과 다른 특정 감정을 표현하도록 하는 서비스직에 종사했었기 때문이다. 실제로 내 동료에게 부당하게 대하는 손님들을 본 적이 있다. 그럴 때 매장 내에서는 서비스직의 특성이라며 넘어갔다. 그렇다고 부정적인 경험만 있었던 것은 아니다.

친절하고 따뜻한 말 한마디로 감동을 주는 손님들도 많이 만났다. 예전과 비교하면 감정노동이 존중받는 사회에서 일할 수 있는 것이 감사하다. '가는 말이 고아야 오는 말이 곱다'라는 우리나라 속담처럼 상호 존중하는 문화가 널리 확산되었으면 좋겠다.

감정노동의 심각성이 사회적 문제로 인식되면서 감정노동으로 인한 스트레스를 감소시키거나 예방하기 위한 정책들에 관심이 높아졌다.

이 글을 읽는 모든 사람은 고객으로서 권리를 추구하기 이전에 고객의 의무도 충실히 지켜주길 바란다. '고객은 왕이다.'라는 슬로건은 '우리는 모두 존중받아야 하는 사람이다'라는 쪽으로 변화하고 있다.

감정노동을 존중하며 모두가 건강한 마음으로 일할 수 있는 사회를 희망한다.





참가

내 딸이면, 또 어느 누구의 딸

김장욱

코로나가 감소세로 접어들었다지만 스텔스 오미크론 비율이 또다시 변수로 작용할 수 있다는 아침 뉴스에 소파에 앉아 티브이를 보고 있던 나와 아내는 동시에 한숨을 내쉬며 각자의 방으로 들어가 외출을 준비한다.

어제 큰딸의 아이가 다니는 어린이집 원장이 코로나 양성이라는 연락이 와서 딸은 외손주를 어린이집에 보내지 않겠다고 했고, 우리 부부와 함께 브런치를 먹자고 하여 만나기로 한 것이다.

예전 같으면 어린이집은 일주일 이상 휴원을 하고, 딸 부부는 물론 매일 외손주의 어린이집 하원을 책임지고 있는 우리 부부도 코로나 검사를 해야 하는데, 원장이 별도공간을 사용했다며 휴원도 안 하고 선생님들이나 아이들 모두가 증상이 없어 우리는 딸 집 인근에 있는 카페에서 만나 식사를 하기로 했다.

오전 열 시에 문을 여는 곳인데 조금 늦게 도착했음에도 이미 주문을 기다리는 손님들이 줄을 서 있었다. 10분 정도 기다리자 우리의 주문 순서가 왔고 딸과 아내는 서로 계산하겠다고 미리부터 실랑이가 계속 중이다. 나는 종업원에게 외손주가 먹을 수 있는 수프 종류가 뭐가 있는지를 먼저 물었다.

“혹시 네 살 아이가 먹을 수 있는 수프가 뭐 있나요?”

종업원은 주문을 입력하려다 말고 컴퓨터에 눈을 둔 채로

“메뉴판을 보고 고르세요.”라며 간단히 대답했다.

나는 “아니 내가 메뉴를 잘 모르니까 묻는 건데, 아이가 먹을 수 있는 게 뭐가 있나요?”
나도 모르게 목소리가 좀 높아졌다.

언제부터인지 손주와 관계된 대화를 하면 ‘내 손주는 할아버지인 내가 지킨다’라는 나 스스로 정한 ‘책임감’ 안에서 내 생각대로 진행이 잘 안 되면 목소리가 높아지고 언쟁까지 간 적도 몇 번 있었다.

아내는 내가 코로나에 장기적응하면서 성격까지 변했다며 밖에 나가서 늘 조심하라고 당부한다. 벌써 분위기를 감지한 아내는 더 이상의 문제를 예방하려는 듯 내 팔목을 잡고 끌었다. 대부분 남자들이 그러하듯 말리면 더한다는 말처럼 아내한테 끌려가며 나는 한소리를 더했다.

“아니, 제대로 안내를 해줘야 할 거 아니요! 진짜!”

뒤에 줄을 서 있던 사람들이 무슨 일인지 다들 기웃대며 쳐다보고 있었고 주방 안에서 사장인 듯한 사람이 나와 딸에게 뭔가 설명을 해주는 사이 나는 아내에 끌려 야외 테라스로 나갔다.

아내는 한숨을 내쉬며 “같이 밥 먹으러 오는 게 아닌데!”라며 다시는 같이 안 오겠다고 엄포를 놔다. 주문한 메뉴가 다 나오자 딸이 들어오라고 손짓을 했다.

외손주 앞에는 맛난 수프가 놓여있었다.

나는 나도 모르게 다시 한마디를 한다.

“아니, 아까 이 수프 이름을 예기해주면 되는 거 아냐? 뭘 메뉴판을 보라고 해!”

딸은 기다렸다는 듯 참았던 말을 한다.

“아빠! 그 종업원이 아까 나한테 설명해준 사장님 딸이라는데 나한테 대신 미안하다고 했고, 아직 실습 중이라 메뉴를 다 모르기도 하고 아이마다 좋아하는 성향이 다 다르니까 메뉴판에서 찾아보라고 한 건데, 뭘 그거로 언성을 내세요! 이따 나가다가 꼭 미안하다고 해주세요! 내가 사장님한테 진짜 미안했어요”

나는 대답 없이 묵묵히 식사에 몰입하며 외손주 입에 수프를 떠 너 주었다.

조금 있으니까 종업원이 샐러드를 한 접시 들고 와서 공손히 인사를 했다.

“이거 사장님 서비스인데요, 아까 일은 제가 죄송했습니다. 사장님이 직접 인사드리라고 해서 가져왔습니다”

나는 얼굴이 확 달아올랐다. 그리고 아무 고맙다는 말도, 미안했다는 말도 하지 못하고 고개를 숙이고만 있었다.

주위에 손님들은 내 모습을 보며 아마도 ‘당연히 사과를 받아야지’라는 생각으로 쳐다보지도 않고 있다고 생각했을 것이다.

딸은 의자에서 벌떡 일어나 고맙다며 대신 인사를 했다.

잠시 정적이 흐른 후, 아내에게 막내딸의 전화가 오면서 분위기가 다소 회복됐다.

뭘 시켜 먹고 있냐, 나도 같이 먹고 싶다, 다음 주에는 자기가 한턱내겠다며 찌렁찌렁한 목소리가 울렸고 외손주가 “이모, 이모 빨리 와~” 라고 부르자 아내도 어색하게나마 웃음을 보였다.

막내는 워낙 몸이 약해서 결혼하고 나서도 계속 외손주 뒷바라지만 해오다가 어느 날 코로나로 인해 너무 사는 게 무미건조하다며 바리스타 학원에 다녔고, 자격증을 취득하고 집 인근에 있는 커피숍에 취업했다.

커피숍에 다니면서 직접 만든 하트 무늬의 커피 사진을 올리며 나중에 돈 벌면 커피숍을 차리느니 하며 즐겁게 다니는 듯했다. 석 달 정도 지난 후 우리 가족 단체 카카오톡에는 하트 무늬 커피 사진 대신 일에 대한 실망의 글들이 올라오기 시작했다.

결론은 늘 같았다.

“몸이 피곤한 건 참을 수 있는데 이젠 더 못 참겠어! 와~진짜 정신병 걸릴 거 같아”

주문한 메뉴를 온 힘을 다해 만들어 내놓으면 잘못 주문했으니 다시 해 달라, 왜 이렇게 늦게 나오느냐부터 사장은 아침저녁으로 모든 청소를 다 시키고 시장까지 봐오게 한다는 것이었다.

그때 나는 당장 달려가서 사장 먹살이라도 잡고 커피숍을 뛰었고 싶은 마음이었다. 그때 생각이 갑자기 떠오르면서, 나는 마음속으로 쿵 찢려오는 게 있었다.

“아! 아까 그 종업원도 마음속에 딸과 같은 마음을 느끼지 않았을까, 나 같은 사람을 하루에 몇 명이나 상대하며 일을 할까, 막내딸처럼 아빠엄마한테 정신병 걸릴 거 같아서 그만두겠다고 하지는 않을까, 아니면 어느 누구에게도 말 못 하고 꼭 참으며 자신의 감정을 계속 짓누르고만 있는 게 아닐까...”

멀리서 바라보는 종업원은 계속 바쁘게 주문을 받고 있었다.

막내딸은 결국 머릿속에 그려왔던 꿈의 바리스타를 그만두었고 몇 개월 쉬다가 다시 간호조무사 학원에 다녔다. 어린 외손주가 학교에 다니게 되면 가까운 곳에서 안정적으로 직장에 다닐 수 있다는 생각으로 1년이란 긴 기간을 잘 참고 다녔고, 자격증도 취득했다.

막내딸은 세 곳의 병원을 전전했다.

점심시간도 없이 진료 보조를 해야 하는 곳이 첫 번째였다.

원장이 점심을 먹으면 같이 먹고 진료로 안 먹으면 같이 안 먹는 곳이었다. 말이 보조지, 실질적으로는 간호사가 부족하여 간호사의 역할을 다할 수밖에 없다고 했다.

두 번째는 행정원장이라는 병원장 부인의 막무가내식 반말과 시도 때도 없이 시키는 잡일로 인한 스트레스로 머리카락이 너무 빠져 아내가 그만두라고 했다.

세 번째는 코로나 접종을 위해 예약 없이 방문하는 환자들의 고성과 민원 등으로 결국 간호조무사들이 책임을 지고 그만두게 된 것이다.

안정적인 직장이라는 생각으로 1년간 준비했던 수고가 사회생활에 대한 회의와 마음의 상처만 가득 안고 포기하게 된 것이다.

딸의 모습을 옆에서 지켜보는 나는 너무나도 안쓰러웠다.

바리스타나 간호조무사나 다 찾아오는 사람들을 면전에서 대하는 일이기에, 항상 고객들이 요구하는 사항들을 들어줘야 하고 손님의 감정을 건드리지 않기 위해 본인의 감정을 전혀 내세우지 못하는 감정노동을 하고 있는 것이다.

그들에게도 건강한 마음으로 일할 권리가 있다. 그러나 상대방의 감정을 건드리면 조직에서는 더 큰 책임을 지게하고 자칫 자의든 타의든 퇴사까지 갈 수가 있다 보니, 차라리 내가 내 감정을 콕콕 찌누르며 참아내는 쪽으로 살아가는 방법을 택하는 것이다.

그중에 나같이 소리부터 지르는 사람도 있고, 교묘하게 단점을 잡아 민원을 제기하는 사람도 있다. 그럴 때마다 조직에 관리자는 직원의 당시 상황이나 여건보다 발생한 그 자체에 대해 좋은 눈으로 바라봐주지를 않는다.

막내딸은 실업자로 3개월이 지나감에도 아직 직장을 찾지 않는 듯하다.

그동안 다녔던 곳은 생각만 해도 아직 몸서리가 쳐진다고 했다.

나는 아빠로서 딸의 건강을 우려해 쉬면서 운동이나 하며 지내라고 했다.

커피를 시키는 손님은 자신의 급한 성격을 그대로 쏟아 낸다. 자신의 바쁜 일정에 종업원이 맞춰주길 요구한다. 자신의 실수로 발생한 일은 손님이기 때문에 그냥 그럴 수도 있다고 생각한다.

병원을 찾은 환자는 앞서보다 먼저 진료받기를 원하고, 비록 점심시간이 됐지만 나까지는 진료해 주기를 원하고, 병원에서 기분이 상했거나 불편했던 점은 바로 민원으로 해결한다.

이에 대응하는 사람은 오롯이 본인의 감정을 누르며 조직과 고객에게 맞추기 위해 동분서주해야 한다. 하루하루 조금씩 쌓이는 감정의 스트레스는 피로와 함께 몸에 이상으로 다가온다.

그렇지만 참아낸다. 이 자리에서 이 조직에서 밀려나지 않고 버텨내기 위함이다.

큰딸에게 막내에게 오늘 일을 말하지 말라고 했다. 그 힘들게 하는 대상 중의 한 명이 아빠였다는 것을 도저히 알게 하고 싶지 않았다.

막내의 얼굴과 종업원의 얼굴이 겹치면서 종업원 면전에서 아까 미안했다고 말하면 아마 울음을 터트릴 수도 있겠다고 생각했다. 막내도 차라리 물어버리면 가슴에 쌓인 스트레스가 조금은 털어낼 수도 있다고 했다.

화장실을 가는 척하면서 빠르게 메모지를 빼서 몇 글자 적었다.

“아까는 정말 미안했습니다. 힘들어했던 제 딸이 생각나서 도저히 직접 말할 수가 없어 이렇게 글로 드립니다. 미안합니다!”

카페에서 나오며 종업원에게 던지듯 내밀고 나왔다.

진짜 나로 인해 쌓인 불편한 감정이 풀렸으면 좋겠다고 생각했다.

하늘은 싱그러운 봄 그 자체였다. 벌써 벚꽃이 만개를 앞두고 화사하다. 헬스장에서 나올 시간이 된 막내딸을 보고 싶은 마음에 딸이 사는 아파트 공원으로 다 같이 가겠다고 문자를 보냈다.

언제쯤 막내의 가슴 안에 누적된 감정들이 사그라질 수 있을까 생각해 본다.

그것이 해소돼야 다시 사회로 나갈 수 있을 것이다. 작은 공간 안에서 감정을 흔들고 무너뜨리는 일은 이제 나와 딸아이가 다녔던 그곳에서 만으로 끝나길 소망한다.

이제 점심시간인 듯 카페로 사람들이 몰려 들어간다. 사거리에 있는 병원에서는 유니폼을 입은 간호사들이 서로 팔짱을 끼고 깔깔대며 식당으로 향한다.

카페에서든, 병원에서든 서로가 감정을 존중해주고 아껴주는 건강한 마음으로 일하는 행복
감정의 일터가 되길 간절히 소망한다.

카페의 종업원도, 병원의 간호사도 내 딸이었으면, 지금 그 자리에 있는 사람은 또 어느 사
람의 귀한 딸이다.



가슴이 따뜻한 감정노동자(warm-hearted labor)

권기애

감정노동자라는 단어가 익숙하게 다가온 건 그리 오래되지 않았습니다.

감정노동이란 ‘감정을 숨기고 억누른 채 회사나 조직의 입장에 따라 말투나 표정 등을 연
기하며 일하는 것’을 말하며, 콜센터 직원, 텔레마케터, 항공기 승무원, 식당 종업원, 백화점
판매원, 은행 창구 직원 등이 속한다고 합니다. 지금껏 직장생활을 하면서도 나의 직업이 감
정노동자와 직접 관련성이 있다고 생각해 본 적은 없었는데 최근 들어 일하며 부딪히는 문제
들로 너무도 가깝게 가슴에 와닿는 단어 “감정노동자”입니다.

저는 병원에서 일하는 외래 간호사입니다. 매일 환자를 대하고 환자에게 검사에 대한 설명
에서부터 검사 예약까지 그리고 검사 후 결과 설명을 듣는 예약까지 연결된 하나의 선처럼
이어진 업무를 처음 시작부터 끝맺음까지 불편함 없도록 환자를 도와주는 외래 업무를 담당
하고 있습니다. 오랜 기간 업무를 하면서 여러 가지 크고 작은 어려움을 겪었지만, 요즘처럼
‘나도 감정노동자인가?’라는 의문을 가져 본 적은 없습니다.

여러 사람이 함께 이용하는 병원이기에 진료를 보고, 검사를 예약하고, 결과를 듣기까지는
시간이 걸리고 서로 조금씩 양보하여도 당일에 검사에서부터 결과까지 원스톱으로 마무리
짓기에는 환자와 병원 양측 모두가 어려운 상황에 부딪칠 경우가 많습니다.

코로나 여파로 세상이 각박해지고 힘들어져서일까요? 이전보다 사람을 대하는 이해의 폭
이 좁아지고 이기적으로 변한 요즘이라는 생각이 듭니다. 세상에 부모님과 자식은 본인만 있
다는 식의 이기적 우선을 내세우며 무조건 소리 지르고 그것도 크게 소리 지르며 “내가 얼마
나 바쁜 사람인 줄 아냐”고 소리치고 원하는 대로 일 처리가 되지 않으면 “이름이 뭐냐”고 다
그쳐 묻고 민원게시판에 올릴 테니 그리 알라며 소리를 치며 위협합니다. 물건을 사고, 파는
업무도 아닌 아픈 사람을 위해 일하는 병원에서 환자를 위하지 않는 의료인은 없으며, 어떻
게든 도움을 줄 수 있는 방향으로 하는 것이 인지상정임에도 조금의 대화조차 하지 않습니
다. 더 겁나는 건, 하루에도 쉬지 않고 울려대는 전화벨 소리입니다.

울리는 전화벨 소리를 들으며 ‘또 무슨 민원인일까?’ 하는 생각에 전화 받기가 겁나고 상대방이 보이지 않기에 더 쉽게 상대방을 막 대하는 말투는 벨 소리가 울린 만큼의 근심을 안고 전화를 받게 됩니다. 밝고 친절함 목소리로 한껏 분위기를 만들어 전화를 받고 예약 날짜와 시간을 변경해 달라는 환자 보호자의 요청에 좀 더 친절하게 다가가 대화를 진행하지만, 난데없이 “예약하는데 네가 왜 인심을 쓰냐”라며 갑자기 날아든 말에 어색한 멈춤의 시간이 있고 전화 반대편에서는 무슨 속상한 일이 있었는지 몇십 분 동안 심한 말을 퍼부어대고는 이름을 묻고 그냥 두지 않겠다고 합니다.

무얼 잘못했고 무얼 해 줘야 하는지도 모르는 상황에서 무작정 소리부터 지르는 전화에서부터 무엇이든 다 들어주라는 막무가내식 태도까지 말로는 다 표현 못 할 전화 속 내용을 되새기고 있으면 오늘 퇴근을 못 하고 바로 자리를 떠나 할 것 같은 심리적 불안감과 두통이 몰려옵니다. 하루에도 같은 상황의 일을 몇 번을 겪고 나면 혼자 스스로 속상한 마음을 느낍니다. 이미 상처받아 얼음처럼 차갑고 단단해진 마음을 녹이려 스스로 위로하며 긍정적인 생각을 하며 상대방의 처지에서 이해하려 노력하곤 합니다.

코로나 팬데믹으로 벌써 3년째 우리 사회 모두는 너무도 어려운 시간을 겪고 있습니다. 서로를 위하여 일하는 우리의 기본 마음이 코로나에 진 것이 아닌가 하는 생각을 합니다. 코로나 팬데믹(COVID19 pandemic) 이후 전 세계인이 받는 스트레스가 일주일을 시작하는 월요일에 받는 스트레스로 인한 월요일병 이상으로 힘들다고 합니다.

코로나 상황이 오래되면서 코로나블루로 힘든 시기를 보내고 있지만 사실 의료인이 받는 코로나로 인한 스트레스도 말로 표현 못 할 만큼 엄청난 터널을 통과하고 있습니다. 시시각각 변하는 방역 수칙을 준수하며 위험을 감수하고 코로나 환자를 돌보는 의료인들 또한 전에 겪어보지 못한 힘든 순간을 겪으며 긴 터널의 마지막 빛을 찾고 싶어 합니다.

어려운 시기를 함께 겪어나가는 성숙한 시민의식을 가지고 상대방을 대할 때 서로의 믿음 있는 대화 속에서 감정노동자의 짐을 덜어줄 수 있습니다.

서비스업 중심으로 변해 가는 요즘의 사회구조가 감정노동의 업무를 점점 광범위하게 변화시키고, 이런 현실 속에서 직접 대면하는 프론트 라인 워커들(front line workers)의 고됨은 점점 더 심화하는 것 같습니다. 서로에게 내뱉는 이기적 말에 서로의 감정을 헤치고 그로 인해 감정노동자의 시련이 깊어지는 요즘, 서로의 마음을 헤아리는 상호 다독거림이 사실 최고

의 방법이지만, 그렇지 않은 현실 속에서 고객을 응대하는 업무를 수행하는 근로자에게 고객의 폭언, 폭행 등에 노출시 좀 더 적극적인 보호장치가 필요하다고 느낍니다.

감정노동자에 대한 실태를 파악하고 법과 제도적 차원에서 다양한 해결방안을 모색하여 코로나 이후 우리 사회 전반에 퍼져있는 이기심으로 인해 생기는 사건에 대한 제도가 마련되었으면 하고 마음을 다해 바라봅니다.

감정노동자 (emotional labor)라는 단어가 감정을 숨기며 일하는 힘든 직업이 아닌 진심으로 따뜻한 감정을 실어 마음을 다하는 신뢰 있는 소통의 직업으로 자리하는 <가슴이 따뜻한 감정노동자(warm-hearted labor)>로 모두의 마음속에 자리 잡기를 바랍니다. 마주하여 소리치며 이기적 언어를 내뱉은 당신 앞의 직원은 누군가의 소중한 가족이라는 마음으로 무리한 요구를 하지 않는 건강한 시민의식을 가지고 가족을 대하듯 진심으로 마주하는 마음으로 대해주길 바랍니다.

상호 간의 노력으로 <가슴이 따뜻한 감정노동자(warm-hearted labor)>로 함께 간다면 코로나로 인한 어려움도 곧 좋은 결실로 끝맺는 날이 오리라 생각합니다.



나는 누가 위로해 주지?

이윤성

누구나 다 자기 일이 다른 일보다 더 힘들다고 느끼겠지.

그걸 감안하고 생각해도 내가 하는 일은 정말 힘들다. 어린아이부터 어르신까지 거기에 상사, 동료. 감정노동의 대상이 말 그대로 남녀노소, 지위 고하를 가리지 않는다.

업무가 적은 건 또 아니지. 업무량을 비교하면 다른 어떤 직업에도 꿀리지 않을 자신이 있다. 수업에, 서류에, 상담에 행사 진행에.... 이쯤 되면 궁금해지는 내 직업은 바로 어린이집 ‘보육교사’다.

보육교사라고 하면 누군가는 종일 맑고 예쁜 아이들과 순간마다 행복한 시간을 보내는 장면을 생각한다. 마치 영화 사운드 오브 뮤직(1965)의 한 장면처럼....

어디에서 내 직업을 소개하면 “와, 애들 엄청 귀엽겠다.”라고 말하는 것처럼.

물론 그런 순간들도 있다. 하지만 어느 유명인이 말한 것처럼 가까이 들여다본 인생은 비극이다. 비극이란 말이 너무 극단적이긴 하다. 하지만 이상과 현실이 다른 건 분명하다.

보육교사 눈앞의 현실에는 아이들만 있지 않다.

그 뒤에 학부모가 있고 왼쪽에는 상사, 직장 동료들이 있으며 오른쪽에는 업무. 그 뒤에는 CCTV, 행사, 환경구성, 상호작용, 평가제.... 할 일이 골고루 담긴 종합선물 세트가 있다. 이런 걸 보고 사면초가라고 하던가.

그중 정말 많은 감정노동을 요구하는 건 당연히 아이. 그리고 학부모다.

이 일에 몸담았던 시간만큼 정말 수많은 일이 있었다. 근데 10년째 이 자리에 있는 걸 보니, 매번 고비라고 생각했던 순간들이 어찌어찌 잘 지나가긴 했나 보다.

이 일을 시작한 지 얼마 안 되어서였다.

우리 반 아이들은 여섯 살이었고 새 학기를 시작한 지 얼마 되지 않은 그런 때였다. 당시엔

아이들이 집에서 가방에 식판을 넣어 가져오면 원에서 배식하고 점심을 먹었다. 다 먹으면 잔반은 정리하고 식판은 뚜껑을 닫아 다시 집에 가져가는 시스템. 집에 가져간 식판을 씻는 엄마는 ‘오늘 점심을 먹었구나.’ 자연스레 확인할 수 있다.

새로 입소한 아이가 있었는데 어느 날 원으로 전화가 왔다.

“음식.... 골고루 안 먹어도 되니까, 제발 식판에 김치 좀 담아오지 않게 해주세요.”

이게 무슨 말인가. 알고 보니 편식이 심한 이 아이는 잔반을 안 버리고 다 먹은 척 가방에 그냥 가져갔던 것. 엄마가 뚜껑을 열어보기 전까지 식판 속에서 뒤섞인 음식들. 그 뚜껑을 열었을 때 엄마가 만났을 비주얼과 냄새를 생각하니 죄송한 마음이 앞섰다. 그러면서 한 편으론 선생님에게 골고루 먹는 멋진 아이가 되고 싶었던 이 아이의 행동이 귀여워졌다.

이 사건을 계기로 아이와 빠르게 친해졌다. 거기에는 아버지의 몫도 있었다.

먼저 이 아버지의 첫인상은 이려했다. 하원 하려면 부모님이 기다리는 곳까지 계단을 한참 내려가야 했었다. 우리 반 아이들을 데리고 이 계단을 내려가는데 한 남자의 목소리가 들린다.

“아이고! 선생님!”

아이 발끝에 머물던 시선을 위로 옮겨보니 검은 옷을 입고 머리에 힘을 잔뜩 준 시커먼 아저씨가 계단을 올라온다. 한 칸씩 올라올 때마다 좌우로 흔들리는 금목걸이가 더 거부감을 느끼게 했다.

“아.... 안녕하세요.”

무서워서가 아니고 ‘누구 학부모겠지.’라는 생각으로 인사를 건넸다.

“아, 저 애 아쁠니다! 수고 많으십니다.”하면서 주머니에서 꺼내는 ‘박카*’ 그 이후로도 매번 그렇게 인사를 건네던 아빠였다.

‘첫인상이 중요하다.’는 말은 틀린 말인가 보다, 라고 생각할 무렵이었다.

비가 많이 오는 날 같은 하원 길.

나는 계단 밑에 있던 선생님들에게 우리 반 아이들을 보내며 계단 위에서 줄지어 오는 아이들에게 우산을 씌워주고 있었다.

그때였다.

“야!!! 이 XX야!!!”
온몸이 경직될 만큼 놀랐다. 계단 밑에서 들려온 그 목소리는, 그 아버지였다. 자동으로 발이 그 아버지에게로 향했다.

“무... 무슨 일이시죠...?”
계단 밑에서 다른 선생님들이 그 아버지를 말리고, 아버지는 내게 소리쳤다.

“네가 선생이야?!?”
무슨 일인지 모르지만 무언가 잘못된 건 확실했다. 그 한마디를 던지고 아버지는 차 문이 떨어질 만큼 큰 소리로 자기 차 문을 닫았다.

‘왜?’라는 질문엔 주변에 있던 다른 학부모가 답했다.
“길 건너에서 자기가 자기 애 보고 건너라고 손짓하더니, 왜 저래?”

정황은 이렇다.
길 건너에서 아빠가 아이를 불렀는데 이 아빠는 아이에게로 달려오는 차를 못 본 모양이다.
하마터면 아이가 끔찍한 일을 겪을 뻔했던 것이다.
충분히 놀라고 흥분할 만한 상황이란 생각이 들었다.

그래서 내가 ‘해야겠다.’ 생각한 행동은 무엇이었을까?
바로 ‘죄송하다고 해야겠다.’였다.
내가 죄송해야 하는 상황인가? 아니지.... 아마 그때도 그렇게 생각했을 거다.

근데 왜 그런 생각을 했을까. 바로 학부모이기 때문이다.

보육교사에게 학부모는 사랑하는 우리 반 아이의 부모이자, 내가 만족시켜야 할 서비스의 대상이다.

항상 만족시켜야 하는 학부모가 분노하고 폭언을 퍼붓는다?
가장 먼저 드는 생각은 ‘죄송하다.’라는 말로 불을 끄는 것이다.
상식적이고 논리적인 인과관계 따위는 일단 접어둔다. 그런 걸 꺼냈다면 불난 집에 부채질하는 꼴이 될 테니....

납득은 안 되지만 사과하는 상황이란, 인지의 부조화를 가져온다.
‘내가 담임교사의 역할을 충분히 못 한 거야, 어쨌든 아이가 위험한 상황에 빠지게 한 건 맞

잖아.’ 말이 안 되는 상황인 걸 알면서 나 자신을 속여 정당화시킨다.

다음 날 이 사건의 아이는 당연히 원에 오지 않았다.
기다리고 있었다는 걸 잊어갈 때쯤 원감님이 전해준 말은 ‘퇴소’였다.
어쩌면 당연했다. 아이의 아버지도 그렇게 하고 선생 볼 낫이 없었겠지.
하지만 이렇게 한순간에 아이를 만날 수 없게 된 건 너무 가슴 아픈 일이었다. 예고 없는 이 별이였기에 아이 생각이 머리를 떠나지 않았다. 아이 짐을 찾으러 온다는 말에 아이 물건을 하나둘 챙기며 마음을 정리했다.
아주 나중에 시간이 몇 달쯤 지났을 때인가. 그 아이 어머니한테 전화가 왔다고 들었다. ‘아이가 그 원을 너무 그리워한다고.’ 그 소릴 전해 듣고 속으로 소리 한 번 쳤다. ‘그러기에!’라고.

그 이후로는 쪽 졸업반만 했다.
일곱 살, 졸업은 항상 가슴 먹먹한 일이다. 앞에서도 그렇고 이제 생각해 보니 내가 이별에 약한 모양이다.

졸업반 선생님의 비애는 매년 눈물의 작별과 새로운 만남 사이에 기간이 너무 짧다는 것이다. 한 해 동안 정든 아이들을 보내고 그리움을 추스를 겨를도 없이 새로운 일곱 살 아이들을 맞이해야 한다.

자꾸 졸업한 아이들을 그리는 것도 새로 우리 반이 된 아이들에게 미안한 일이기에 마음을 빨리 추스른다. 사실 조금 미안한 일이지만 학기 초에 졸업한 아이들 떠올릴 겨를이 없기도 하다.

얼마나 정신이 없겠는가. 서로 눈빛만 봐도 호흡이 척척 맞았던 아이들이 아니다. 하나부터 열까지 다 새로 알려주어야 한다. 정말 몸이 열 개라도 모자란다는 말이 딱 맞다.

서두에 얘기했던 것처럼 아이들과의 생활은 마냥 행복하기만 하지 않다.

새 학기를 시작하고 얼마 안 되었으니까 3월. 추운 날씨다.
집에 가기 위해서 준비를 하는데 아이가 점퍼를 입지 않겠다고 버틴다. 나름 허용적인 교사지만 이 날씨에 점퍼도 없이 집에 보내는 건 안 된다.
“입어야 해. 지금 밖에 엄청 춥단 말이야.”
다시 한번 달래며 팔을 끼울 수 있게 점퍼를 들어 올린다.
“내꺼잖아!!! (내 마음대로 할 거야)” 점퍼를 낚아채는 아이.
순간적으로 몸이 얼어붙었다. 이게 무슨 상황인지....

이런 경험이 없었기에 무슨 말로 입을 떼야 할지 바로 생각나지 않았다. 무언가를 믿고 있었던 내 마음에 “네가 틀렸어!!!”라고 말하는 것 같았다.

어찌어찌 달래서 점퍼를 입히고 차량 선생님께 인계하고 뒤를 돌아서 자리로 되돌아온다. 땅만 보며 걸었다. 무슨 일이었는지 생각의 정리가 필요했다.

나는 그래도 졸업한 애들 빨리 잊고 너희에게 정을 주려고 노력했는데. 그것도 몰라주고. 돌아오는 게 이런 꼴이라니.

2층 교실로 오르는 길이 지하로 걸어 내려가는 것 같았다.

그때였다.

“선생님!” 익숙한 목소리로 나를 부른다. 뒤를 돌아보니 졸업한 녀석이었다.

왜였는지 모르겠다. 그 아이 얼굴을 보자마자 눈물이 왈칵 쏟아져 나왔다. 서러웠었나 보다, 내 편이 나타나 준 것 같고 위로해 주러 온 것 같았다.

뒤늦게 아이를 따라오던 어머니가 벌겋게 달아올라 울고 있는 나를 보고 놀란다.

“아, 왜 또 울어요!”

반가운 어머니 장난에 울다가 웃는다(그럼 안 되는데...).

보육교사는 이렇게 산다.

학부모에게 마음 졸이고, 아이들에게 상처도 받으며. 감정의 노동을 하고 있다.

서로 맞물려야 돌아가는 톱니바퀴처럼 어느 한쪽이 빠질 수 없는 관계 속에 살아간다.

그렇기에 이 감정의 상처들을 절대로 피할 수 없다.

그런데 재미있는 건 다시 약을 발라주는 것도 아이들, 학부모라는 것이다.

덕분에 이 자리까지 와 있다.

난 어찌면 약을 발라주는 사람들이 더 많았나 보다.

근데 모든 보육교사가 같진 않겠지.

어떤 사람은 상처들에 다시 일어서지 못할 수도 있다.

이쯤에 드는 내 생각, 위로와 웃음이 되어주는 학부모들이 더 많아졌으면 한다.

어쩔 수 없는 건 알지만 되도록 상처 안 받고 안 주는 사회가 되면 더 좋지 않겠는가.



“나도! 세금 내는 시민이다!”

최현진(가명)

나는 마음이 아픈 사람들을 돌보는 정신건강간호사이다.

자살예방콜센터에 전화를 하면 받는 사람. 그게 바로 나, 정신건강간호사이다. 우울해서, 죽고 싶어서 내 가족이 정신질환이 의심되어서 등 정말 다양한 이유로 전화를 받는다. 마음이 아픈 사람들의 이야기를 들어주고 공감해주며 보람을 느낀다. 하지만 마음이 아파 전화를 걸었을 테지만 그 아픈 마음으로 나까지 아프게 하는 사람들도 있다.

어느 날이었다.

20대 청년으로 추정되는 젊은 목소리의 남성으로부터 한 통의 전화를 받았다. ‘죽고 싶다’가 그가 이곳에 전화하게 된 이유였다. 자살의 뜻을 내비치는 전화는 끊은 후에 실제 자살을 시도할 위험이 있기에 함부로 끊을 수가 없다.

그걸 알고 있었는지 그는 ‘죽고 싶다’고 이야기를 시작하며 본인이 사실 하고 싶었던 이야기를 하기 시작했다.

“목소리가 예쁘다, 나랑 사귀자”

상담내용과 맞지 않는 부적절한 내용에 대해 인지시키고 원래의 주제로 이야기를 돌리려 하자 전화를 끊어버렸다. 너무 당황스럽고 화가 나서 얼굴이 붉어졌지만 내가 받을 수 있는 보호는 없었고 주변 동료들로부터의 위로가 전부였다.

이후 언제나 그랬든 스스로 스트레스를 해소하고 잊으며 다시 출근해서 아무 일 없던 듯 일을 하고 있던 또 어느 날이었다.

전화벨이 울리고 전화를 받았다, 그 사람이었다.

“아하....”

수화기 너머로 거친 숨소리만 들려왔다. 상담할 내용이 없으시면 전화를 끊겠다고 고지하자

“아잉~~”

부적절한 교태를 부렸고 너무 당황한 나머지 전화기를 끊어버릴 수밖에 없었다.

그 후로도 이 청년으로부터 몇 차례 더 전화를 받아야만 했다.

매번 내용은 없었고 이상한 소리를 내거나 부적절한 내용의 이야기들을 늘어놓는 것들 뿐이었다.

몇 차례의 전화 끝에 상부에 보고하였다. 하지만 돌아온 대답은 전화번호를 기억해두었다가 남자 직원이 받도록 하라는 것이었다.

이제 폭탄 돌리기가 시작되었다.

그 청년의 전화번호를 전화기 옆에 붙여두고 전화벨이 울릴 때마다 그 청년의 번호인지 확인해야 했고, 그 청년의 번호가 맞다면 남자 직원이 받았다.

남자 직원이 전화를 받자 그 청년은 여자 직원과의 상담을 요청하였고, 현재는 여자 상담자가 모두 부재하니 다음에 재연락 주시도록 안내하여야만 했다.

하지만 다음에 재연락을 준다 해도 그 청년이 여자 직원과 상담할 일은 없었다.

이쯤 되니 왜 나는 상담을 거부할 수 없는 걸까? 라는 물음이 들었다.

직장 내에서도 보호받지 못한다면 나 스스로 나를 보호해야 하지 않을까? 하는 마음에서였다. 하지만 일을 하며 내담자들에게서 항상 들어왔던 말에서 나는 그 답을 찾을 수 있었다.

“내가 내는 세금으로 먹고사는 것들이...”

“세금 받아먹었으면 일 똑바로 해”

“상담사가 그래도 되는 거야?, 사과해”

그렇다.

나는 공공기관에서 세금을 낸 시민들을 대상으로 상담하는 업무를 하고 있기 때문이었다. 전화상담 중 간혹 기분 나쁜 말을 들었다며 사과를 받아야겠다고 보건소까지 찾아오는 민원인들도 종종 있었고, 나는 상부의 지시대로 잘못된 것 없이 고개를 숙여야만 했던 적도 있다.

‘고객은 왕이다’라는 슬로건처럼 ‘국민이 왕’이라는 것이었다.

누군가를 돕고 사람을 살리는 이 직업에 대해 누구보다 보람과 자부심을 가지고 일하고 있지만, 가끔 내 얼굴을 붉어지게 만드는 사람들에게 나도 이렇게 소리치고 싶을 때가 있다.

“나도! 세금 내는 시민이다!”

모두 기억해주길 바란다.

공공기관에서 민원을 받는 이들도 국가에 세금을 내며 보호받아야 할 하나의 시민이라는 것을.



아파트 지키는 호빵맨 경비 할아버지

김철호(가명)

#이야기 하나(경비원들의 비애)

직장 20년, 개인 사업 13년 후 59세에 나는 경비원이 되었다.
처음엔 나의 일이 쑥스럽고 주변에 나를 아는 지인이 보면 어쩌나 두려웠다. 그렇지만 극복
후 일에 대한 진정성과 애착은 더 자라났다.

그러던 어느 날 나에게 또 다른 어려움이 찾아왔다. 바로 입주민들과의 불화 그리고 고용불
안, 근무환경으로 인한 수많은 힘든 감정들….

아래의 내용들은 그간 나와 그리고 나의 동료들의 겪었던 경험들을 나열했다.

- 1) 입주민 취객으로부터 시비 받고, 술을 먹으라고 하는 트집과 강요
- 2) 분리수거 방법을 이야기하면 무시한다며 퇴사 요구
- 3) 초소 내에서 휴대폰 보면 민원을 제기하며 퇴사 요구 등등

사실 여러 가지 어렵고 힘든 경험이 있지만, 그중 가장 큰 불화는 입주자 대표와 입주민들과
의 갈등으로 그로 인한 피해를 우리 경비 노동자가 받게 된다.

여러 사례로 느낀 점을 말해 보겠다.

사례 A 업체 7년 근무

계약 기간 따라 근무하는 체계로 일하다 보면 현 경비 인원을 줄이는 일이 많다. 추후 계약
시 2명 감소 6명 승계 약속을 하였지만, 입주자 대표와 주민 마찰로 경비원 총 8명 전원이 해
고 통보를 받았다. 나는 너무 부당하다는 생각이 들어 동대표 회장과 관리소장에게 개인 면
담 신청을 했다.

지금껏 경비원들과 공동작업으로 나무 전지, 소독, 페인트도색, 보도블록 작업, 하수구 작
업, 현관 지하주차장 LED등 교체, 바닥 방수제 작업, 가로등 교체, 등나무 시설 교체, 휴게 장

소 의자 교체, 어린이 놀이터 도색, 기타 등등 근무하면서 관리비 절감을 위해 노력했고 묵묵
히 열심히 일하였다. 그러나 돌아온 건 급작스런 해고.

해고된 뒤 갑작스럽게 쉬게 되어 경제적으로 부담이 많이 되었고, 스트레스로 인해 원형 탈
모가 생기고 또 넘어져서 쇠골, 갈비뼈 쪽에 금이 가 한달 정도 쉬게 되었다. 7년을 근무하며
나에게 돌아온 건 퇴직금 그리고 통장에 위로금 100만 원이었다. 이마저도 면담을 청한 나에
게만 주었다는 걸 뒤늦게 알게 되었을 땐 동료들에게 미안함과 허탈감 허무함이었다.

사례 B 업체 4개월 근무

부자 동네라고 불렸던 B업체였지만 나에게겐 짧았기도 하며 긴 4개월이었다.
거수경례를 하루종일 해야 했는데, 식사하는 순간까지도 시켰다. 초소 밖 휴게 시간 표시도
없을 만큼 휴게 시간을 지켜주지 않았다. 영하의 날씨에 밖에서 오전 1시간 30분, 오후 1시
간, 수시로 밖에서 거수를 시켰다.
새벽엔 주민 개인 신문을 돌려야 하고 결국 동상이 재발 되어 근무 중에 대표회장과 관리소
장의 면담 요청하여 개선을 요구하였지만, 받아들여지지 않았고 나는 퇴사했다.

사례 C업체 현재 근무 중

아들이 이혼 후 손녀를 나에게 맡겨 아내와 나 손녀 이렇게 셋이 살고 있다. 그로 인해 나의
경제활동은 나이가 들어도 필요한 상황이다. 하지만 경비원의 생활은 여러 가지로 녹록지 않다.

지금 근무 중인 C업체는 단기 계약으로 3~6개월마다 한시적인 계약으로 진행된다. 처음엔
1동을 맡았는데 지금은 한사람이 2개~3개 동을 맡아 노동강도는 더 높아지고 월급은 그대
로에 고용불안까지 있다.

또 65세부터는 촉탁자로 분류되어서 더욱 불안하다. 주변 APT는 촉탁제 운용을 탄력적으
로 운영해 75세까지 가능하게끔 하였다.

현 근무 중인 APT는 입주자 대표와 상담 후 계약연장을 통보한다고 하여 기다리는 중이다.
입주민은 경비노동자 감원을 절대 반대하나 입주민 대표들과 관리자 등은 입장이 다르게 감
원을 진행 중이다. 이러한 근무 형태에서 오는 경비원들의 감정과 재직에 대한 불안이 정말
해소되길 바란다.

#이야기 둘 (앞으로 나아가자)

위 사례의 여러 경험을 바탕으로 나는 이런 근무체계가 정말 진심으로 개선되길 바라며 ‘우리는 노동자다’라는 내용으로 국회에 방문하여 발표하였다.

현재 경비노동자들의 고용불안의 실태를 누구나 알았으면 하는 바람이다.

그간의 경험으로 개선안을 써본다면 아래 내용으로 정리할 수 있겠다.

- 고용유지를 위한 일자리안정자금을 지급하되 고용감소 하는 곳은 반드시 반환조치 강구해야 함(벌칙금 두 배 부과하면 고용증대 효과)
- 65세 촉탁자를 0년간 기간 연장 (75세 이상)
- 고용기간 3~6개월 없애고 1년 단위로 계약 권고 필요(년 단위 계약 보장)
- 생계유지를 위한 고용불안 해결
- 환경 개선 및 복지 향상(임금, 고용안정, 고용연장, 퇴직금 등)
- 입주민(동대표 포함)과 노동자가 상생하는 아이템 조성
- 노동자 권익과 인권, 복지향상에 힘쓰고 상생할 수 있도록 여건 조성 마련
- 위 사항을 언론기관, 정부기관에 호소하고 공감대 형성
- 노동자를 대하는 따뜻한 관리(동대표, 관리사무소, 경비업체 무관심)

물론 우리 경비노동자의 감정 자세도 변화가 필요하다.

- 친절한 태도
- 무엇을 도와드릴까요? 라는 CS의 진정성 있는 마음
- 동 주변을 항상 깨끗하게
- 내 집처럼 가꾼다고 생각하는 마음가짐
- 입주민과의 소통
- 입주민과 상생하며 장기 근무 여건 조성

이렇게 나의 바람이 이루어진다면 얼마나 좋을까?

50대 후반 60대 앞으로 70대가 넘어선다고 하더라도 나는 일을 해야 하며 가장이고 경제활동이 필요하다. 그건 앞으로 후대도 마찬가지일 거라 생각하며, 더 발전된 노동자의 권리를 찾아주길 간절히 바래본다.

그간 일하면서 입주민분들 중 정말 친절하고 배려해 주시고, 소통해 주시는 분들도 많았다.

가끔 몇몇 분들로 인해 힘들 때도 있지만 그래도 이 일은 소중한 나의 직업이다.

내 흰머리와 붉은 볼로 인해 손녀는 나를 호빵맨 할아버지라고 부를 때도 있다. 나는 입주민들과 소통하는 친근한 호빵맨 경비 할아버지로 불리면서 행복하게 일하는 그 날을 그려 본다.

나를 비롯해 많은 전국의 경비원분들 모두 언젠가는 우리도 더 좋은 하늘을 보며 일을 하지 않을까? 그때를 기다리며 오늘도 힘내본다.



오늘은 곳 콜만

이경자

3월 한 통의 문자를 받았다.

대전광역시 노동권익센터로부터 2022년 감정노동존중 수기공모전 안내 문자이다.

감정노동자로 일한 지도 거의 15년 정도 되어간다. 기나긴 여정 동안 쌓이고 쌓인 감정들을 A4용지에 적을 수 있을까 고민을 해보았다.

우리 집 둘째 아이 5살 때부터 시작한 일이다. 세월이 참 빠르다. 둘째 아이는 이제 대학생이 되었다.

처음 콜센터라는 곳에 발을 들이니 중간에 이직하려고 해도 쉽지 않았다.

어마한 스트레스가 몰려왔다. 가장 먼저 반응한 것은 내 몸이었다.

콜센터는 고객을 전화로 응대하는 곳이다. 무엇보다도 목소리가 가장 중요하다. 그런데 목소리에 문제가 생겼다. 욕을 들어도, 반말을 들어도, 내 감정과는 무관하게 웃으면서 응대해야 하므로 아프다고 아우성치는 내 몸을 달래가며 힘겹게 버텼다.

병원을 갔다. 이 병원, 저 병원 여러 군데를 다녔지만, 병명도 원인도 알 수 없었다. 결국 알음알음 서울에 있는 병원으로 가게 되었다.

발성장애라고 한다. 원인은 스트레스라고 한다. 장기간 치료를 받았다. 물론 완치는 없다. 지금도 아픈 목으로 죽어라 일을 하고 있다.

가끔은 너무도 착한 고객을 만난다.

“감기 걸리셨나 봐요, 얼른 나으세요.”

나는 “정말 감사합니다.”라고 인사를 드린다.

그러는 와중에 까칠한 고객이 인입된다.

“아우 진짜 그 목소리로 일하는 거예요, 아프면 집에서 쉬세요, 본인 목소리 직접 들어 봤어요!”

나는 “정말 죄송합니다. 고객님, 제가 목이 좀 안 좋아서요...”.

까칠한 고객과의 통화는 심신을 지치게 한다.

안 그래도 움츠러든 목소리는 점점 힘을 잃어가고 대기를 누르는 게 힘들어진다. 더 이상 아픈 목으로 버틸 수가 없었다.

10년을 다니던 회사를 퇴사했다. 다른 일을 해보리라 다짐을 했다.

커피를 배웠다. 바리스타 자격증을 땀다. 커피숍에 아르바이트로 취직을 했다. 그러나 주이틀 일하는 거로는 생활이 불가능했다. 다시 고민했다. 무엇을 할 수 있을까?

작은 회사여도 좋으니 콜센터만 아니라면 상관없을 거 같았다.

회계 관련 자격증에 도전했다. 학교 졸업 후 40대 후반에 책상머리에 앉아서 공부하니 쉽지 않았다. 엑셀, 한글, 회계 등 몇 달의 노력 끝에 자격증을 손에 넣을 수 있었다.

직원이 몇 안 되는 회사에 취직했다.

경리 업무는 처음이라 전임자한테 인수인계를 받아야 하는데, 전임자는 이미 육아휴직 들어가서 없으니 혼자서 알아서 하라고 한다. 처음 해보는 업무를 20대 초반도 아닌, 40대 후반에 혼자서 터득하는 거는 무리가 있었다. 결국 버티지 못하고 그만두었다.

이럴 때 보통 사람들은 말한다. 운이 없는 거라고, 너의 길이 아니라고.

40대 후반이라는 나이에 취직이 쉽지 않지만, 그래도 콜센터 경력도 있고 지인 소개로 결국 또다시 콜센터에 어렵게 취직했다.

콜 실적 압박, 엄청나다. 지친다. 힘들다. 둘째 아이 고등학교 졸업 때까지 만이라도 버티려 했지만, 끝내 버티지 못하고 퇴사를 하게 되었다.

그래, 이번에는말로 콜센터는 더 이상 쳐다보지도 말자!

난 다른 일을 할 거야, 다짐, 다짐해본다.

그래서 요리를 배우기로 했다. 제과를 배웠다. 한식도 배웠다. 주방에서 일하기 위해 면접을 보았다. 자차가 있는지 묻는다. 자기 차가 없으면 출퇴근이 어려워서 자차 있는 사람이 우선이라고 한다. 이직이 전혀 쉽지 않았다.

난 또다시 할 줄 아는 일을 하기 위해 콜센터 문을 두드렸고, 지금도 이렇게 하루에 100여명 정도의 고객을 전화로 만나고 있다. 그래도 내가 할 수 있는 일이 있어서 나는 행복하다.

물론 너무도 힘들고, 지치고, 자괴감이 드는 날은 분명 있다.

얼마 전 고객이 “찾아갈 테니 주소 부르라고” 해서 회사 주소와 건물명 층수까지 알려주었다. 떨리고 무서웠다. 내가 일하고 있는 지역에 있는 거주자여서 바로 당장 찾아올 거 같았다. 며칠을 불안감으로 떨어야 했다. 잠도 편히 잘 수 없었고, 일할 의욕도 없었다. 비참했다.

그래도 나는 오늘도 감사히 하루를 보내고 있다.

하루하루가 힘들고 버겁지만, 그래도 가끔은 위로의 말을 전해주는 고객들이 있어 힘이 난다. 고객들의 궁금증을 깔끔하게 해결해주고, 고맙다는 말을 들을 때는 “그래 맞아! 그래도 내게는 할 수 있는 일이 있다”라고 위로를 해본다. 일하고 싶지만 못하는 사람도 분명 있으리라 본다.

어느덧 훌쩍 자라서 대학생이 된 딸아이는 곧잘 엄마 말에 귀를 기울여준다.

힘들다고 말하면, “아고 우리 엄마 힘들었어요, 엄마 힘내, 힘들었구나” 하고.

일과를 마치고 열심히 걸어서 퇴근한다. 두벅이라 회사와 집을 걸어서 다니고 있다. 가끔 딸아이가 짠하고 회사에 나타난다. 집에 가려고 1층에서 엘리베이터를 내릴 때, 그 앞에 딸아이가 있다. 학교 마치고 무거운 책가방을 들고 엄마를 기다린다. 엄마랑 같이 걸어서 귀가하려고 아이는 일부러 미리 카톡을 안 하고 찾아온다. 갑자기 찾아오면 엄마가 두 배로 더 좋아할 걸 아니까. 우리는 걸어가면서 소소한 일상의 대화를 한다. 학교에서의 일과 직장에서의 일과들을....

힘든 하루하루를 버티게 해주는 나의 에너지원은 가족이다. 가족이 있기에 버틸 수 있는 거고, 가족이 있기에 힘들지만, 하루하루 일하고 있다.

요즘은 코로나로 인해 직장 내 휴게실 사용이 금지되었다.

점심도 각자 본인 자리에서 혼자서 먹는다.

가끔은 아들과 점심 데이트를 한다. 강의가 없는 날 회사 근처로 와서 엄마랑 같이 점심을 먹여주기 위함이다. 나는 아들이 오는 날은 열심히 근처 맛집을 검색한다. 초밥이 맛있는 일식집, 얼큰한 김치찌개가 맛있는 분식집, 튀김이 바삭한 돈까스집 등, 오늘은 무얼 먹을까? 행복한 고민을 해본다.

직장 내 교류가 이루어지기 힘들다. 회식문화도 없다.

지금 직장을 다닌 지 2년이 넘어가지만 기억에 남을 만한 이벤트는 없었다. 코로나가 지나

가고 나면 나도 좋은 추억을 쌓을 수 있을까, 기대해 본다.

며칠 전 직장 동료가 알바몬을 계속 찾아보고 있다고 말했다.

변경되는 업무와 미처 습득하지 못한 업무로 상담 실수가 발생해서 고객에게 사과 전화를 했다고 한다. 본인만 일을 잘 못 하는 거 같다고, 바보 같고, 자괴감이 든다고. 나는 직장 동료를 위로해 주었다.

“나도 마찬가지야. 혼자만 자괴감 드는 거 아니야, 아주 단순하고 쉬운 것도 긴장하면 기억나지 않아서 잘 못 안내할 수 있지. 퇴근 후에는 너에게 다른 행운이 기다리고 있을 거야.”

우리는 모두 힘든 날도 있고, 행복한 날도 있다.

아이가 아프거나 다치면 힘들고, 아이가 대학에 입학하거나, 무사히 전역하는 날은 너무도 행복한 날들이었다.

행복이라는 거는 아픔을 딛고 일어났을 때 비로소 가치를 느끼게 된다. 나를 힘들게 하는 고객도, 나에게 격려의 말을 해주는 고객도 모두 나의 고객이고, 고객이 있기에 나는 내 일을 할 수 있다고 생각한다.

착한 고객만 인입되길 바라기보다는 그 어떤 고객이 인입되어도 무난히 응대할 수 있는 커리어를 쌓도록 노력해야겠다.

이제는 챗봇이 상담을 대체하고 있어서 나 같은 상담사가 많이 줄어들 거 같다. 머지않아 일자리가 줄어들 것이다.

지금은 일자리가 있고 그 일을 다른 누군가가 아닌, 내가 하고 있어서 행복하다.

지금도 내 목은 스트레스로 고통받고 있지만, 누군가는 나의 상담으로 인해 궁금증을 해결하고 미소 짓고 있으리라 생각한다.

매일 아침 주변 동료들에게 “오늘은 굿 콜만 받길 바래”라고 말한다.

매일매일 굿 콜만 받으면 좋겠다. 하루하루가 행복하면, 한 달이 행복하고, 일 년이 행복하고, 그렇게 콜을 받는 마지막 날까지 행복했으면 좋겠다.

이 일이 나의 길이라면 이제는 다른 길을 찾지 않고 노력해 보려고 한다.

노력하다 보면 마지막에는 자신에게 잘했다고 말하는 날이 올 거라 생각한다.

감정노동을 하면서 두 아이를 키웠다.

잘 자라주어 정말 고맙다.

나는 다짐해본다. 앞으로도 진상 고객은 많이 있을 거고, 그럴 때마다 지치게 될 거다. 그럴 땐 오늘 이 글을 쓰는 마음을 되새겨 보리라.

글재주도 없는데 이렇게 글을 쓰는 거는 나에 대한 다짐이다.

“나를 위해서, 가족을 위해서 이겨낼 수 있다고, 이겨내야 한다고.”

그래서 나는 행복할 것이다. 꼭 행복한 내일을 맞이할 것이다.



모두가 행복할 수 있기를

남수현

3년 1개월. 고객센터에서 3년하고 1개월째 근무를 하고 있다.

처음에 고객센터에 입사해서 3년을 목표로 다닌다고 하니 주변 친구들이 걱정했다. 만만한 곳이 아니라면서 내가 원서를 제출하는 것도 만류했던 지인도 있었다.

하지만 그때 당장 하던 일이 몸이 고되 다른 일을 해보고 싶었다.

당시 나는 택배 아르바이트를 하고 있었는데 가만히 있어도 멎든 곳을 누르는 아픔을 느꼈다. 그리고 담당하는 업무가 바뀌면서 손마디가 굵어져 가고 있었다. 일하는 내 모습이 싫었다.

나는 바로 고객센터에 이꼴리듯 지원을 하고 입사를 해서 지금까지 다니고 있다. 나를 걱정했던 지인들과 내가 포기할 거라고 말하던 지인들은 지금은 대단하다며 응원을 해준다.

얼굴을 모르는 사람들과 이야기하는 것은 나에게 잘 맞는 일이었다. 고객님의 문의에 적절한 답변을 하고 감사하다며, 좋은 하루 보내시라며 인사로 마무리하는 것도 좋았다.

어느 날 한 고객님과 상담을 진행 중, 일어나진 않은 상황에 대해 어떻게 해결하면 좋은지 물어보신 적이 있었다. 경우의 수가 많으니 안내할 것도 많아져서 통화가 길어졌었다. 상담이 끝나고 다시 또 다른 상담하던 중에 담당 팀장님께서 고객님의 나를 다시 찾는다고 했다.

그때 당시 내가 직접 전화를 드릴 때는 나의 업무 실적에 반영되지 않기 때문에 살짝 귀찮은 마음으로 다시 그 고객님에게 전화를 드렸다. 고객님은 또 여러 가지를 상황에 관해서 물어보셨고 나는 대답을 해드렸다. 그리고 그날 나와 또 통화하고 싶다고 연락이 왔다. 나는 또 다시 전화를 드려서 상담했다.

그 날은 하필 실적 관련 이벤트가 있는 날이라서 처음에는 조금 귀찮았지만, 나중에는 나의 답변이 마음에 들어 계속 찾는다고 생각하고 반쯤 포기한 채로 찾으실 때마다 전화를 드렸다. 그리고 그날 실적 관련 보너스 점수 없이 퇴근을 맞이했다.

그리고 해당 월 마지막 날 그 고객님은 나에게 감사하다며 홈페이지에 글을 올려주셨다. 이

런 글을 쓰기 위해 홈페이지에 들어온 적도 처음이라며 나에 대한 고마운 마음을 표현하시면서 글을 적어주셨다.

그 고객님은 말투가 상냥한 편도 아니었다. 하지만 말투가 고객님의 마음 표현이 아니라는 걸 고객님의 남겨주신 글에 나타났다. 기쁘기보단 죄송했다. 전화를 다시 드렸을 때 귀찮다는 마음이 있었다는 사실이 죄송했다. 난 아직 멀었다고 오히려 반성하는 시간이 되었다. 내가 그날 열심히 일했어도 달성할 수 없는 점수를 그 고객님의 칭찬 글 덕분에 받게 되었다. 이건 내가 고객센터에서 일하면서 처음 받은 공식적인 칭찬이었다. 다들 축하해주셨다. 다시 그때 기억을 떠올리면 몽글하다. 힘들 때마다 생각하면 몽글한 기분이 들면서 힘이 나게 해주시는 분이다.

또 어느 날은 고객님의 받을 수 있는 혜택에 대해 기준을 물어보셨다.

당시 나는 해당 업무 내용에 대해서 미숙한 상태여서 바로 답변을 드리지 못했다. 고객님의게 양해를 구하고 확인을 하고 다시 연락을 드린다고 하니 알겠다며 다시 전화를 달라고 하셨다. 시간을 벌고 자료들을 찾았다. 자료들의 내용이 이해가 잘 가지 않아 팀장님에게도 확인하고, 고객님의게서 혜택을 받을 수 있는 대상자가 되는지 자격요건을 비교해 보았다. 다행히 고객님의도 대상자였다.

얼른 기쁜 소식을 안고 전화를 드렸다. 기다린 시간도 있어서 죄송하다며 말씀드리자 괜찮다고 하셨다. 그리고 고객님의 해당 자격이 충분하다며 대신에 준비할 서류들을 안내해드렸다. 고객님의도 기뻐하셨다.

안 되는 줄 알았는데 자격이 되어서 좋아하셨고, 전화를 안 했더라면 모르고 지나갈 뻔했다고 하셨다. 내가 업무를 잘 몰랐음에도 불구하고 이해해주시고 기다려주신 고객님의게 감사했다. 그리고 조금의 도움을 된 거 같아 뿌듯했다.

그리고 시간이 지나 나는 부팀장으로 승진을 했다. 내가 담당하는 상담원들의 업무를 도와주면서 상담원과 고객님의 간 민원이 발생하면 직접 고객님의과 통화를 했다.

하루는 우리 팀의 한 상담원이 어떤 고객님의 회사 주소를 물어보는데 말해도 되는지 나에게 확인을 했다. 무슨 일인지 물어보니, 상담원이 고객님의 원하는 대답을 하지 않자 회사가 어디냐며 찾아가겠다고 화를 내고 계신다고 했다.

일단 회사 주소를 말하는 건 보안상 말씀드리기 어렵다고 하고, 고객님의 수궁하지 않는다

면 내가 연락을 드리겠다고 말하라고 했다. 결국 내가 전화를 해야 하는 상황이 왔다.

고객님은 회사 위치가 뭐라고 말은 안 해주는지, 본인의 문의에 답변을 회피한다며 화가 많이 난 상태였다.

지금 내가 근무하는 회사는 일반 건물에 있으므로 마음만 먹으면 사무실 바로 앞까지 찾아올 수 있는 구조였다. 사무실이 있는 건물에는 음식점, 약국, 미용실, 병원, 헬스장이 있는 누구나 드나들 수 있는 곳이었다.

우리 사무실은 해당 건물의 가장 꼭대기 층에 있었고 나는 자꾸 주소를 물어보며 찾아간다고 말하는 고객님의 무서웠다.

사실 고객님의 정말 화가 나서 단순한 이유로 회사가 어디에 위치해 있는지 궁금했을 수도 있다. 하지만 누구나 들어 올 수 있는 이 건물에 고객님의 와서 불이라도 내지 않을까 하는 생각이 들어 마음속으로 불안했다. 그래도 일단 내가 이 고객님의과 통화를 해야 하는 상황이었기 때문에 마음을 다독이고 직접 연락했다.

고객님은 역시 회사 주소를 말하지 못하는 근거를 가져오거나 회사 규칙상에 해당 내용을 찾아서 읊으라고 했다.

고객님에게는 죄송하다고 말밖에 할 수 없었고, 이 전화가 빨리 끝나기만을 바랐다. 저희가 고객님의 정보를 안내하는 업무를 주로 하다 보니 보안상 고객님의이 들어올 수가 없는 공간이라며 설득하려 했다.

하지만 고객님의 주소를 발설하면 안 된다는 규정이 어디에 명시되어있는지 찾아오라고만 했다. 속으로 대답했다.

‘고객님이 정말 여기 와서 불이라도 지를까 봐 말을 못 하겠다.’라고 외치고 싶었다. 고객님의 범죄를 일으킬 거 같다고 추측하는 건 실례일 수도 있지만, 혹시라도 그런 경우가 아예 일어나지 않는 법은 100% 장담할 수 없으니까 말이다.

내가 정말 주소를 말해 사고라도 나서 이 건물에 있는 다른 사람들이 다칠까 봐 무서웠다.

고객님의 불만 사항을 계속 들었다.

너희들이 뭐가 중요하냐며 고객이 원하는데도 답변을 거부하는지 모르겠다면서 화를 계속 내셨고, 결국엔 나와 만나고 싶다고 했다.

나는 저희는 고객센터이기 때문에 전화상으로만 업무를 도와드릴 수 있다고 안내했고, 사

무실에 오시더라도 얼굴을 맞대고 상담을 해드릴 수 없다고 재차 말씀드렸다. 그런 공간 자체가 마련되어 있는 곳이 아니라고 죄송하다고 했다.

그래서 또 죄송하다고, 이렇게밖에 말씀 못 드린다며 다시 죄송하다고 했다.

고객님은 회사에 간 경우에도 대면으로 상담이 안 된다고 한 말을 물고 늘어졌다. 회사 문이나 유리창에 돌이라도 던져서 깨지면 경찰이 올 것이고, 그럼 사건 해결하고자 회사에서도 사람이 나와 자기와 만나지 않겠냐면서 주소를 알게 되면 공격을 할 것처럼 이야기했다.

이제 죄송하다고 말도 나오지 않았다. 마치 협박을 당하는 기분이었다. 그냥 말해버릴까 고민도 했다.

하지만 그럴 수는 없었다. 고객님께서 그렇게 말씀하셔도 전 나가서 상담을 도와드릴 수 없고, 고객님이 애초에 찾아오실 수 없다고 얘기했다. 고객님도 화를 내뿜으시다가 지치셨고 결국 통화가 끝났다.

어차피 내가 주소를 얘기할 수는 없으니 도돌이표 되는 대답뿐이었다.

“말해라.”

“죄송합니다. 주소 안내는 어렵습니다”의 반복이었다.

이렇게 고객님과의 민원통화를 끝내고, 민원내용을 간략하게 정리하여 보고하고 하나의 상담이 끝났다. 내가 상담한 거라고는 안 된다, 죄송하다 밖에 없었다.

그리고 처음에 고생한 상담원에게 고생했다며 얘기해주고 마무리되었다.

업무적인 내용으로 상담을 했던 것은 아니지만, 감정적으로 지친 나머지 커피 한잔하며 다시 업무를 시작했다. 그날 오전에 일어난 일이었는데 퇴근 시간이 아직 많이 남았다는 사실에 씁쓸했다.

그래도 고객님을 이해하려고 한다. 고객님이 힘든 일이 있으셨나보다 한다. 고객님이 오늘 컨디션이 안 좋아서 기분마저 가라앉은 듯하나보다 한다.

이렇게 생각하지 않으면 이런 통화를 할 때마다 상처를 받는다. 상처를 덜 받기 위해 상대를 이해하려고 한다. 상대가 처한 상황에서는 화가 날 수 있다고, 애써 고객님 입장에서 이해해보려 집중한다.

하지만 이런 일보다는 즐겁게 일하는 경우가 훨씬 많아 다행이라고 생각한다.

내가 일하면서 나에게 첫 칭찬을 해주신 고객님 이름도 이제 기억이 나지 않는다. 그래도 여전히 목소리가 기억난다.

참 이상하다. 굉장히 낯간한 느낌의 남성 고객님인데 ‘낯간하다’라는 단어가 긍정적이고 기분 좋게 들릴 정도로 나에게 이제 밝은 느낌이다. 나에게 선물 같은 고객님이다. 감사하다.

상담하다 보면 나를 화나게 하거나, 속상하게 하거나, 기쁘게 해주거나, 무섭게 하거나, 성취감을 느끼게 해주는 많은 사람을 만난다. 이 모든 사람에게 내가 좀 더 상냥했더라면, 좀 더 친절하게, 좀 더 그분들을 위한 상담을 했는지 먼저 반성한다.

나 자신과 나와 통화했던 모든 고객님에게 행복이 넘치다 못해 범람했으면 좋겠다. 그래서 그분들이 다시 고객센터에 전화했을 때, 범람하는 행복감에 못 이겨 그 감정이 모든 상담원에게도 전달되었으면 좋겠다.



제 월급이 혹시 욕받이 값인가요?

임원균

우리는 현실의 일에서 분노하고 슬픔을 느끼게 된다.

실제 교통사고 영상을 보면 마음 아프고 안타까워한다. 영화, 소설 또는 만화 등의 만들어진 이야기가 아니라 우리와 똑같은 사람의 이야기이기 때문이다.

나는 고객센터의 상담원이라는 직업을 가지고 업무를 하면서 슬픔과 분노를 느끼게 된다. 상대방은 고객일 때도 있고, 같이 근무하는 회사 동료일 때도 있으며, 나를 고용한 하청회사이기도 하다.

고객의 말은 신적인 명령이 아니기에 모든 질문 및 요구사항을 들어줄 수는 없다. 하지만 상담원에게 욕을 하고 소리를 지르면 모든 게 다 이루어질 거라 믿는 이들이 존재하긴 한다.

모든 통화는 녹취될지라도, 상담통화가 버스에서 들리는 뒷자리 승객의 중얼거림은 아니다. 고로 이 녹취는 제3자인 타인에게 들리는 대화는 아니라서 버스나 지하철은 아니고, 비유하자면 동승자가 없는 택시 안에서 고객이 무례하게 하대하거나 직업을 조롱하거나 혹은 욕설을 쓴다고 봐야 한다.

응대하는 상담원은 업무 중 받게 되는 모욕에 대해서 경찰에 신고하거나 법적으로 고소를 생각할 수 없는, 보호받을 수 없는 근무환경이다.

자신을 말리거나 사회적 눈치를 주는 이가 없는 대화에서 고객은 자신의 도덕성만으로 무리한 요구를 하기도 하고, 성적인 말 또는 욕설과 갖은 협박 그리고 인신공격을 한다.

언어폭력은 실제의 육체적 폭력과 비슷한 정신 충격을 준다고 한다.

차라리 나는 내가 듣는 말로 명이 들고 살이 찢기며 피가 흘렀으면 좋겠다. 나와 같은 고통을 받는 이들에게 병원 진단서가 나와서 고통의 실체를 세상에 보여주고 싶은 정도다.

이전 회사에서 욕설을 30분 동안 들으면서 어떤 대응책도 없었다.

욕을 하는 와중에 나는 그의 말을 듣고 있다는 티를 내야 했기에 "죄송합니다, 고객님의." 이 말밖에 할 수 없었다.

적어도 수화기 너머 통화하는 상대방을 인간으로 대하지 않는 이에게 경고를 할 수 있는 방법이나, 지속적인 경고에도 태도가 바뀌지 않을 시 대응할 방법이 있어야 한다.

인간의 기본적인 존엄성과 노동법을 안 지키는 회사가 허다하다.

왜냐면 우리는 그들의 시선에 인간이 아닌 경주마이기 때문이다.

이 업무에서 상담원은 쉬는 시간이 없는, 그저 실적의 경주마가 되는 거다. 원청 회사들의 배팅으로 하청회사들은 상담원들을 쉽 없이 달리게 한다.

아프면 약을 먹이고, 병원 가는 것을 눈치 주며, 결국 지쳐서 퇴사한 상담원은 새로운 인원으로 대체된다. 부품을 갈아치우듯이 원청과 하청 사이에서 상담원들만 바뀌며 억지로 실적을 만들게 한다.

애초에 회사에서도 상담원을 대하는 태도가 사람 대 사람으로서 동등하게 대하는 태도가 아니다. 언제든 바꿀 수 있는 부품이라고 여긴다.

그런 태도는 자연스레 사회적인 인식으로 퍼진다. 이 편협한 인식이 더더욱 우릴 부품 취급하게 만든다.

가족 중 내 직업을 아는 사람은 한 명뿐이다.



늘 밝고 친절하게 일하는 치과위생사

윤지애

저는 4년 차 치과위생사입니다.

처음 취업했던 치과에서 출근하자마자 했던 일은 직원 모두가 둘러앉아 예약표를 보고 환자분들의 특이사항이나 조심해야 할 부분을 이야기하며 회의하는 시간을 가지는 것이었습니다.

그만큼 치과라는 곳은 치아가 아파서 오는 사람이 대부분이기 때문에 예민한 환자분들이 많아 말 한마디도 조심해야 하는 곳입니다.

수고하신다며 한마디 해주시는 환자분들도 많지만, 본인이 원하는 치료를 해주지 않는다며 언성도 높이고, 심하면 경찰까지 부르게 되는 상황도 있습니다.

요즘은 병원의 실력도 중요하지만 친절함 또한 그 병원의 평판으로 이어지기 때문에 치과 위생사들은 더욱더 친절하게 환자분들을 응대하려고 노력합니다.

특히나 아이들을 치료하러 오시는 부모님들이나, 틀니를 사용하시는 노인 환자분들은 더 신경을 써드려야 합니다.

우는 아이를 왜 충분히 달래주지 못하냐며 화를 내고 가시는 부모님들도 있으시고, 틀니를 왜 한 번에 제대로 만들지 못하냐며 꾸중하시는 노인분들도 계십니다.

그럴 때마다 틀니는 적응이 필요하기 때문에 몇 번의 수정이 필요하다고 설명해 드리지만 그래도 반말을 하시면서 화를 내시는 분들도 있습니다.

치과에서 일하는 친구들의 이야기를 들어보면 치료가 완료됐지만, 수납이 덜 되어서 내셔야 할 비용이 남으셨다고 말씀드리자 버럭 화를 내며 왜 돈 얘기를 하냐며 따지는 분도 계셨다고 합니다.

하루에도 적게는 30명, 많게는 50명 이상의 내원하는 환자분들을 응대하다 보면 일이 힘든 것보다 응대하는 것이 더 지친다고 느껴질 때가 많습니다. 같은 의료계에 종사하는 친구 몇몇은 감정노동에 지쳐 직종을 바꾸려는 친구들도 있었습니다.

이렇게 치과위생사를 포함한 의료계 종사자는 내 감정보다 환자분들의 감정을 먼저 생각해야 해서 나 자신에 대한 감정은 잘 신경 쓰지 못하는 분들이 많습니다.

하지만 의사 선생님들은 더 친절하고, 늘 밝은 모습을 원하십니다.

<밝은 모습을 보여야 한다는 강박증, 스마일마스크증후군>

밝은 모습을 유지해야 한다는 강박에 자신의 감정을 제대로 표출하지 못해서 생기는 ‘스마일 마스크 증후군’이라는 말이 있다는 것을 알았습니다. 이런 증후군은 콜센터 직원, 영업사원, 서비스직 근무자들에게 많이 나타난다고 합니다.

감정노동자들이 제대로 보호받지 못한다면 감정노동은 우울증 발생, 이직률 증가, 노동력 상실로 이어질 수 있는 큰 문제입니다.

<지친 친구들에게 단비 같은 존재였던 감정노동자 자조모임>

저는 작년에 대전시노동권익센터에서 진행한 감정노동자 자조모임에 참여했습니다. 자조모임 참여를 통해서 콜센터, 어린이집에서 근무하시는 분들을 만나보며 여러 이야기를 들었지만, 정말 많은 감정노동자에 비해 보호받을 수 있는 제도나 국민의 인식은 여전히 부족해서 더욱 많이 개선돼야 할 것 같다고 생각했습니다.

자조모임을 통해 같은 직종에 일하는 친구들과 모임을 꾸려가며 교육도 받고 좋은 곳에 같이 놀러도 다니니, 이전보다 훨씬 스트레스도 풀리고 생활의 만족도도 높아졌습니다. 일에 지친 친구들에게 좋은 추억으로 남았던 시간이었습니다.

감정노동자들을 위한 이런 기회가 많아져서 모든 감정노동자가 존중받는 사회가 됐으면 좋겠습니다.



간호사도 감정노동자입니다.

홍지숙

나의 수기는 질문으로부터 시작된다.

“간호사도 감정노동자일까?”

병원에는 환자를 치료하는 목적으로 시작된 사업체이다. 하지만 요즘은 병원도 서비스를 강조하며, 친절을 강요하고 있다. 그로 인해 의료계통의 노동자들도 감정노동자로서 변모하고 있고, 사업장 안에서도 환자가 아닌 고객으로 칭하며 과한 친절을 강요받고 있다.

나의 경우 그 전 병원에서는 친절 교육을 받기는 했으나, CS팀에서 환자들의 불만 사항들을 처리하곤 했다. 그리고 그전 부서의 특성상 감정노동자라기보단 육체적인 노동을 하는 부서였다. 을지대학교병원에 입사하면서 외과 전담간호사로 일을 하기 시작했고, 많은 환자와 보호자들을 만나고 라포를 생성하는 일들이 많았다. 그만큼 감정노동을 하는 시간도 증가하였다.

그중 지금까지 가장 기억에 남는 환자는 두 명이 있다.

첫 번째 환자는 대장암 말기 환자분이었는데, 수술실에 들어가서 배를 열었을 때 이미 손 쓸 수 없는 상태여서 제거할 수 있는 조직만 제거하고 나온 환자였다. 수술 후 생존 기간이 3개월이나 6개월 정도를 이야기했지만, 환자의 기질 자체가 굉장히 밝은 분이어서 그랬는지 항암치료도 잘 견디지는 것처럼 보였다. 그러나 암은 천천히 퍼져나가고 있었고, 3년 정도의 시간이 흐르고 사망하셨었다.

처음 수술 후부터 온전한 케어를 내가 하다 보니 환자와 라포가 좋은 상태였고, 감정적으로도 나에게 많이 의지하고 있었다. 내가 출산 후 복직 이후에 만났을 때까지만 해도 괜찮은 상태였으나, 2~3개월이 지난 시점부터는 하루가 다르게 임종이 가까워져 가고 있었다. 마지막 의식이 있을 때까지만 해도 나를 구명줄 삼아 살려달라는 말을 계속하셨다.

“아직 살고 싶다”라는 말에 단단하게 붙잡고 있어야 할 나조차도 같이 허물어져 갔고, 감정

을 분리하기가 쉽지 않았다. 환자가 사망한 이후로도 절망감과 우울감에 다른 환자들을 보는 것조차 힘들었던 날들이 지속되었고 다른 환자들과 라포를 형성하는 일들이 버거워져 갔다. 처음 환자가 사망하고, 내 감정 분리가 쉽지 않았을 때 차라리 잘 돌아가셨다는 생각이 들었다.

왜냐하면 암이 퍼지면서 고통의 시간이 흘러갔고, 환자가 고통의 시간이 지나가고 있는데 내가 해줄 수 있는 것들이 없다는 생각에 나 자신도 고통스러운 날들이었기 때문이었다. 이후 시간이 가면서 내가 잘해줄 수 있지 않았을까?, 시원섭섭한 느낌이 너무 못된 느낌이 아닐까 하는 생각에 너무 미안하기만 했고, 많은 죄책감이 들었다.

또 다른 환자는 임신 7~8개월경 환자 중 신경정신과적 질환이 있는 환자가 응급 개복술 후 입원했다. 수술 후 금식 기간이 길어졌다. 환자가 복용하던 신경 정신과적인 약이 중단되어 불안감을 호소하였으나 담당 교수는 복용 중이던 약이 장운동에 악영향을 끼쳐 복용할 수 없다고 설명을 했지만, 환자는 그 말을 수용하지 못했다. 그리고 그 컴플레인들은 직접 환자와 상호작용 해야 했던 담당하는 간호사들과 전담간호사들의 몫이었다. 금식 기간이 지속되던 환자는 그 불안감을 간호사들에게 풀었고, 임산부 두 명을 제치고 안에 있던 간호사에게 달려가 목을 조르는 사태가 발생하고 말았다. 순식간에 일어난 일로 말할 틈도 없이 벌어진 일이었다.

모든 간호사가 달려가 뜯어말려 겨우 진정되었고, 분리할 수 있었다. 그 후 환자는 강제 퇴원이 되었지만, 목이 졸린 간호사 남편(변호사)으로부터 고소를 당해 여러 번 취하해달라 병동에 찾아왔었다. 그러나 그 환자가 병원에 찾아오는 것 자체에 대한 불안감은 항상 가지고 있었고, 그 환자를 제지할 방법은 없었다.

암 환자들 많은 대학병원의 특성상 많은 환자와 라포가 형성되고 환자의 임종을 지켜볼 때 감정 분리라는 게 쉽지 않다. 그러면서도 라포를 형성했던 익숙했던 환자들을 떠나보내고 또 다른 새로운 환자와 라포를 형성해야 한다. 그중 불평불만인 환자와 보호자를 대면할 때면 더더욱 힘이 든다. 하지만 그중에서도 고맙다고 인사해주고, 행복하게 웃으며 나가는 환자와 보호자들을 볼 때면 새로이 더 열심히 해야지 하는 생각이 든다.

탈진증후군(번아웃 증후군)은 의욕적으로 일에 몰두하던 사람이 극도의 신체적, 정신적 피로감을 호소하며 무기력해지는 현상을 말한다. 탈진증후군이라는 단어가 감정노동자들을 대

변하는 가장 큰 단어가 아닐까 생각된다. 그만큼 다양한 직종에서 볼 수 있다. 우리의 일상생활에서 노동이라는 것은 벗어날 수 없는 굴레와 같다. 여러 가지 뉴스 보도에 노출되면서 감정노동자들을 위한 다양한 법이 제정되고 있고, 건강 보호를 위한 상담 지원도 마련되어 있지만, 아직도 미비하다고 느껴진다.

요즘은 상담 전화를 하기 위해 콜센터에 연결이 되면, 상담원도 다른 사람의 소중한 가족이라는 말이 더더욱 와닿는다. 다른 사람도 아닌 소중한 가족이라고 생각한다면 함부로 대화하는 사람이 없으리라 생각한다. 간호사들도 누군가에게 소중한 딸이고, 아내이며, 어머니다. 간호사들은 환자들이 안전하고 건강하게 퇴원할 수 있도록 옆에서 도와주는 사람이자 케어를 해주기 위한 사람들이다.

간호사들의 헌신이 당연하다는 듯이 받아들여지지 않는 세상이 왔으면 한다.



친절 마일리지

김경숙

감정노동이라는 말이 나는 참 씁쓸하게 느껴진다. 감정도 하나의 상품이 되어버린 것 같아 슬프고, 마음을 나누는 일이 점점 더 불필요하고, 어려운 일이 되어가는 것만 같아 아쉽다.

어쩌면 우리는 어릴 때부터 감정을 드러내지 않는 것이 성숙이라고 배웠던 것 같다.

특히 부정적인 감정은 다른 사람 앞에서는 감추거나 참아야 한다. 울면 안 되고, 화를 내서도 안 되고, 삐쳐 있어서도 안 된다고 말이다.

그러다 보니 친한 친구에게도 기분이 안 좋을 때는 내 기분이 좋지 않다고 말하기가 참 쉽지 않은 것 같다. 반대로 생각해 보면 나는 친구가 솔직히 자신의 감정을 표현해주기를 바라고, 마음이 힘들다면 위로를 해주거나 같이 고민해주고 싶는데도 내가 그렇게 하기는 왜 그렇게 어려운지 모르겠다.

살다 보면 참 감추기 힘든 감정이 올라올 때가 있다. 힘들거나 슬픈 일이 있거나 또 반대로 너무 기분 좋은 일이 있거나. 사실 후자는 문제가 되지 않는 경우가 많은데 전자는 참 곤란할 때가 많다.

특히 직장에서 일을 해야 하는데 그런 감정을 마주하면 일에 집중이 잘 안 되기도 하고 평소보다 일을 처리하는 속도나 효율도 떨어지는 것을 느낀다.

나도 모르게 내 얼굴이나 태도, 행동에 드러나기도 해서 나도 당황스럽고 다른 사람들도 신경을 쓰게 되기도 하고, 그게 또 미성숙한 모습을 타인에게 드러내는 것만 같아 마음이 불편하기 그지없다.

대학 때 노상에서 아르바이트한 적이 있다.

마트 입구에서 식재료를 판매하는 일이었는데 한여름인 데다 버스정류장 근처라 도로와 차의 열기까지 더해져 몹시 더웠고, 반말하거나 막무가내로 무리한 요구를 하는 손님들로 몸과 마음이 힘들었다. 한창 지쳐가는 오후 무렵 아마 내 얼굴에 나도 모르게 힘든 티가 났던 거 같다.

한 손님이 날이 더워서 많이 힘들겠다고 인사를 건네는데, 순간 속마음을 들킨 거 같아 부끄러우면서도 그게 참 고맙게 느껴졌다. 얼굴이 빨갛게 익었고 목소리도 힘이 없다며 살피주

는 그 손님의 따뜻한 말투에 왠지 모르게 울컥하기도 했던 기억이 난다. 그때 그런 생각을 했었다.

‘나도 누군가 힘들어 보이면 세심하게 한마디 말이라도 건넬 수 있는 사람이 되어야지. 그러려면 상대가 힘들어 보일 때, 그것을 나에게 대한 무시나 소홀함으로 오해하지 않고 그의 힘들음을 있는 그대로 바라볼 수 있는 건강함도 필요하겠구나.’

그 후로 며칠 동안 아르바이트를 하면서 불쾌한 손님을 꽤 여럿 만나기도 했지만 반대로 배려 깊고 친절한 손님도 매번 있었다.

그런데 재밌는 것은 불쾌한 손님을 만나고 나면 다음 손님에게 친절을 베푸는 것이 더 많은 에너지가 필요했고, 친절한 손님을 만나고 나면 다음 손님에게 굳이 애쓰지 않아도 자연스러운 밝은 표정이 지어지는 것이었다. 의도치 않게 드러나는 내 태도의 차이를 느끼며 그런 나 자신을 탓하기도 했다.

불쾌한 경험을 했다고 영향을 받는 것은 내 마음이 약해서인 게 아닐까? 내가 아직 직장 경험이나 사회 경험이 적어서 이 정도에도 휘둘리는 건가. 좀 더 성숙하게 일관된 반응을 보여야 하는데, 왜 나는 그러지 못하나.

그때는 그런 내 태도의 차이가 나 자신의 나약함 혹은 미숙함으로 받아들여졌다.

그런데 지금 생각해 보면, 그건 내가 약해서가 아니라 내가 평범한 인간이었기 때문이었다. 당연히 영향을 받을 수밖에 없고, 그런데도 함께 무례하지 않고 친절하려 애쓴 나 자신이 어린 나이였지만 한편 대견하게도 느껴진다.

더 이상 ‘상황에 따라 내 감정이 변하고 그것이 드러날 수 있다는 것’이 나를 탓하는 주제로만 남아있지는 않게 되었다. 그간에 내 감정을 솔직히 드러내어도 괜찮았던 좋은 경험을 많이 갖게 되었고, 힘든 경험을 했을 때 잠시라도 환기를 시키는 방법을 알고 나 자신에게 적용하면서 그런 상황을 좀 더 유연하게 대처할 수 있게 되기도 했기 때문이다.

하지만 여전히 고민이 되는 어려운 지점은 있다.

무례한 이들에게도 친절해야 하는 것인가?

친절한 이들을 통해 무례한 이들에게서 받은 상처를 치유 받거나 넘길 수 있는 내면의 힘을 쌓게 되는 것은 분명하다. 그래서 덜 상처받고, 직업의식을 갖고 최대한 내가 서비스해야 하는 부분에 최선을 다하려고 하긴 하는데, 무례한 이들에게까지 똑같이 친절을 베풀어야 하는가?

생각해 보면 무례한 그들 또한 자신의 감정을 솔직히 드러내고 있는 것일지도 모르겠다. 각자 저마다의 이유로 불편한 마음을 가지고 적극적으로 표현하는 것일지도...

그러니 어쩌면 그들을 조금 더 받아준다면, 수용해주는 친절을 내가 베풀면, 그들 또한 누군가에게 친절을 베풀 수 있는 마일리를 쌓게 되지는 않을까?

물론 언어폭력이나 성희롱과 같이 너무나도 분명하게 인권을 침해하는 것들에 대해서는 나 자신을 지키기 위해 단호히 맞아야겠지만, 내가 이해할 수 있는 영역 안에서 상대가 미숙하게 표현하거나 무례한 모습을 보인다면 내 마음이 조금 더 여유가 있고 단단할 때는 조금은 더 애써 귀 기울여주고 싶은 마음도 든다.

사람은 서로를 통해 위로받고 배우기도 하는 존재이니 말이다.

우리는 누구나 힘든 감정을 느낄 때가 있다.

어떤 관계에서 혹은 어떤 상황에서 평소와 다르게 표현될 수도 있고, 때로는 그것이 지나고 보면 다소 부끄러운 모습일지도 또는 누군가의 도움이 필요한 순간이었을지도 모른다.

나는 일상의 관계뿐 아니라 직업적으로 만나게 되는 관계에서도 조금은 더 자신의 감정을 솔직히 드러내어도 괜찮은, 그렇게 공감이나 이해를 서로 주고받을 수 있는 사회가 되면 좋겠다. 그것이 나 자신이나 타인을 더 나은 사람으로 변화시킬 수 있을 거란 믿음을 함께 가지고 싶다.

그래서 더는 감정노동이 아니라 관계를 조금 더 친밀하고 따뜻하게 만들 수 있는 감정의 교류가 일어나는 그런 일터가 우리 삶 곳곳에 많아지기를 기대해 본다.



다르지만 다르지 않은 사람들

박인혜

나는 어린이집 원장이다.
처음 보는 사람에게 원장이라고 소개하면 대단한 사람이라도 되는 것처럼 보곤 한다. 내가 하는 일을 구체적으로 알지 못하는 사람일 가능성이 매우 크다.
함께 근무하는 선생님들의 기분을 살피야 하고, 매일 마주치는 아이의 부모들에게는 항상 밝은 미소와 웃는 모습을 보여줘야 한다.

대학 졸업 후 줄곧 어린이집에서 근무하며 아이들과 부모들과 함께 나도 성장했다. 어느덧 20년이라는 세월이 흘렀다. 정말 많은 변화가 생겼다. 어린이집 보육교사로 십 수년간 근무하면서 결혼도 하고, 세 아이의 엄마도 되었다. 원장의 꿈을 이뤘고, 이제 와 생각해보면 참으로 감사하기만 하다.

하지만 다양한 변화 속에서 변하지 않은 것이 하나 있다. 아이들과 함께 생활하는 자체가 내겐 큰 기쁨이고, 희망, 행복이라는 사실이다. 내가 잘하는 일을 찾고, 좋아하는 일을 할 수 있으니 이처럼 감사한 일상이 또 있겠는가?
나도 사람인지라 가끔은 힘들 때도 있고, 내 마음과 다른 선생님, 부모님들을 상대할 때면 지치기도 한다.

이럴 때 나의 속마음과는 다른 감정을 표현해야 할 때는 정말 힘들다. 그런데도 자신을 속여 겉으로는 웃어야만 한다. 이런 의미에서 나는 감정노동자이다.
감정노동(Emotional labor)이란 ‘배우가 연기하듯 타인의 감정을 맞추기 위해 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 수행하는 노동’을 말한다.

흔히 주변에서 만나는 모든 분이 이에 해당된다고 할 수 있다. 백화점·마트의 판매원, 택시 및 버스 기사, 방문 수리기사, 택배기사 등은 직접 대면의 감정노동 직업군이다. 콜센터 상담원, 고객센터센터 상담원 등은 간접 대면의 감정노동 직업군이라고 한다.

이 외에도 돌봄 서비스에 해당되는 요양보호사, 간호사, 보육교사, 가사도우미 등이 있으며

공공서비스에는 구청·행정복지센터 민원담당자, 수도·가스 검침원, 사회복지사, 경찰, 소방관 등은 일상생활에서 우리가 흔히 만나고 있는 분들이다.

이런 분들의 근무 환경을 생각해보자.
하루에도 수많은 고객을 상대해야 한다. 밝은 미소와 웃는 표정으로 말이다. 사람을 상대하는 일의 분야는 정말 다양하고, 힘든 일임에는 분명한 사실이다. 원장으로 근무하는 나도 감정노동자인 동시에 또 다른 누군가의 감정을 해칠 수 있는 사람이다.

“말은 칼보다 강하다.”
정말 나는 그렇게 생각한다. 무심코 내뱉는 말이 누군가에게는 뼈아픈 상처가 되기도 하고, 신체적·감정적·정서적 탈진 상태인 소진(Burnout)의 원인이 되기도 한다. 가장 중요한 부분은 내가 만나는 상대방은 누군가의 소중한 가족이라는 것이다. 잊지 말아야 한다.

부모 : “선생님! 어떻게 이럴 수가 있어요?”
나 : “네? 어머니, 무슨 일이세요?”

대학을 막 졸업하고, 아이들과 함께 생활하며 잊을 만하면 아이의 부모로부터 내가 자주 들은 말이다. 결국, 시간이 흘러 부모는 내게 미안하다며 전화와 메시지를 보내며 부모의 오해는 사그라진다. 아이의 말만 듣고, 어떤 상황인지도 묻지도 않으시고, 버럭 화부터 내는 부모들을 만날 때면 한편으로는 이해도 되면서 참 속상해서 남몰래 눈물 흘린 지난날이 생각한다.

보육교사 시절부터 사람의 감정에 관심이 많았다.
가끔 서점에 들러 감정 관련한 내용의 도서를 사서 읽으며 배웠다. 이러한 지식과 경험을 바탕으로 이제는 원장이 되어 함께 근무하는 보육교사 선생님들에게 반드시 지키는 원칙 세 가지가 있다.

첫째, 나는 선생님들에게 항상 존댓말을 사용한다. 원에서 사랑하는 아이들과 늘 함께 생활하는 분은 내가 아닌 담임선생님이다. 나부터 우리 선생님들에게 존대와 존중으로 대하는 마음이 감정노동 보호의 시작이다. 그런 마음이 결국 우리 아이들에게 고스란히 전달되기 때문이다.

둘째, 나는 항상 선생님들의 기분을 살핀다. 원장인 내가 그들의 눈치를 본다는 의미가 아

니다. 종일 아이들을 상대한다는 일은 쉬운 일은 아니다. 혹시나 선생님들의 감정 상태의 변화에 대해 즉각 인지하고, 대응하는 일이 내가 해야 하는 업무 중 하나이다. 질문과 경청으로 보육교사와 정기적으로 소통하는 이유이기도 하다.

셋째, 교사와 부모의 가교역할을 한다. 보육교사는 아이들뿐만 아니라 부모들도 상대해야 하는 직업이다. 간혹 교사의 마음이 부모에게 잘못 전달되는 때도 있다. 이럴 때 원장의 역할은 매우 중요하다. 어느 한 쪽편을 들 수 없기 때문이다. 양쪽의 이야기 모두를 충분히 듣고, 그들의 마음을 이해하려고 노력하는 편이다. 이 자체만으로도 보육교사와 부모는 나에게 신뢰와 믿음이 생긴다.

간혹 정상적이지 않고, 비합리적인 방법으로 무리한 요구를 하는 부모들을 만날 때가 있다. 나의 경험을 비추어 볼 때, 이런 경우는 부모의 행동을 통제하고, 이로 인해 우리 교사들이 피해를 보지 않도록 하는 것이 정말 중요하다는 것을 깨닫게 되었다. 부당한 요구를 하는 부모를 통제할 수 있음을 사전에 알리고, 무리한 요구를 하지 않도록 예방하는 것이 필요하다.

감정노동은 고객을 직접 또는 간접적으로 상대하는 업무에서 주로 이루어지며, 우리나라 임금노동자 10명 중 4명이 감정노동을 하고 있다고 하니 많은 사람이 이에 속한다. 가끔 감정노동으로 상처받은 분들의 가슴 아픈 소식을 뉴스나 기사에서 접할 때가 있다. 정말 속상하다.

결국, 내가 웃으면 상대도 웃는다.
내가 먼저 밝은 미소와 웃는 모습을 보여주는 이유이기도 하다.

요즘에는 감정노동 지원프로그램이 잘 갖춰져 있다. 무료심리상담, 집단치유프로그램, 힐링 테라피, 감정노동권익보호 사업, 힐링캠프 등의 프로그램을 적극적으로 활용하여 나와 고객을 지키는 우리가 되었으면 좋겠다.

그 결과 앞으로는 좋은 소식만 들리는 대한민국이 되길 소망한다.



“내가 미쳤어?”

강영도

대전에서 서점으로 30여 년을 보내던 내가 둔산동 한 곳의 서점을 그만두고 송촌동에 있는 서점 하나만 잘 살려 오붓하게 부부가 잘 운영해보자며 다집한 지 4개월여 만에, 집식구가 던진 한마디에 대한 첫 반응이었다.

사회적 환경 변화는 서점가에 큰 변화를 불러왔다. 전 국민 휴대폰의 보급으로 인한 독서인구의 급격한 감소, 온라인 서점의 파격적인 할인 공세, 학생 수의 감소, 초등학교의 학력 평가를 위하여 시행되었던 시험의 폐지 등 나아질 것이 없는 상황에 둘이 운영한 결과는 좋아질 수 없었다.

‘요즘 세상에 나이 들어 마누라 당해낼 남편은 없다’라는 말대로 등 떠밀려 경비원 교육을 받게 되었고, 교육을 받으며 조금 위안을 얻을 수 있었던 것은 생각보다 내 또래의 자칭 ‘잘 나갔다’라던 사람들이 제법 함께였다.

교육을 마치고 며칠 후 일자리가 나왔다는 소식에 찾아간 용역업체가 원·투룸에 자리하고 있었는데, 면접을 대하는 관계자의 개 짖 무시하는 듯한 태도에 나 자신 갑자기 지옥의 나락으로 떨어진 듯한 느낌을 받았다.

첫 대면이 이러하였기에 이런저런 핑계로 취업을 미루었는데 집식구가 가진 매의 눈을 피하지 못했다. 교차로 신문에 올라온 경비원 모집 광고에 ‘지금 당장 이력서 만들어 제출해!’라는 한마디로 시작된 것이 오늘이 경비원 일에 이르고 있다.

아파트 경비원을 감정노동자라 하면 의아해할 것이다. 어느 직장인이나 가슴에 사표 한 장 써 다치지 않는 사람 없다는 이야기가 있다.

일의 힘듦에서가 아니라 대부분 상사로부터의 인격적인 모욕을 당하는 것에 대한 반감에 그러하지 않을까 생각한다.

노동은 인간으로서 사회생활을 영위하는데 가장 기본적인 행태로 이를 통하여 삶을 더 인간답고 더욱 아름답고 윤택하게 만드는 방식의 한가지로 신성한 것이라 할 수 있다.

오늘날 산업화와 자본주의 발달은 더욱 다양한 노동의 종류를 가져왔으며, 오늘날 서비스 산업이 발달한 시대에 새롭게 나타난 개념이 감정노동이란 단어다.

감정노동 시대의 서비스 개념은 ‘고객은 왕이다.’라는 이용자의 편익을 위한 노력으로 새롭게 자리 잡게 됨에 이를 위하여 자신의 감정을 숨기고 이용객을 상대할 수밖에 없는 직업을 총칭하는 직업군을 감정노동자라 말한다.

우리나라의 경우 산업구조가 1차, 2차 산업을 거쳐 급속한 3차 산업으로 전환됨에 경제적으로는 더 윤택한 생활로 바뀌어 갔지만, 우리들의 의식구조는 이러한 변화를 따라가지 못하는 불균형의 과정이었다. 기업은 무조건 친절을 강요하며 고객서비스의 질을 높이려는 고객만족 주의로 감정노동이라는 그늘을 만들게 되었다.

인생은 ‘60부터’라는 말을 오래전 40대에 들었을 때, 내겐 그러한 나이가 오지 않을 것처럼 ‘무슨 60이야, 그것은 노인들이 지어낸 이야기 아니냐?’며 업수이 여겼던 내가 60 중반이 되었고 어느덧 3년 차 경비원이 되었다.

남자가 나이 들어 스스로 ‘나 경비원 해보겠어!’ 하는 사람 있을까?
대다수가 아파트 경비원 하라고 하면 손사래부터 칠 것이다. 선동적인 뉴스거리에 나오는 아파트 경비원에 대한 폭언과 폭력 그리고 이를 견디지 못하고 스스로 삶을 마감하는 소식을 들을 때 어느 자식이 사랑하는 아버지를 경비원으로 보내고 싶겠으며, 본인 어느 누가 경비원을 하려 할까?

하지만 긴 세대로 살아가야만 하는 우리가 선택해야만 하는, 아니 어쩌면 선택당해야만 하는, 힘 없는 가장이 겪어야 하는 선택지가 아파트 경비원일지도 모른다.
처음에는 두렵고 내가 잘 견어낼 수 있을까 하는 불안과 두려움으로 시작한 경비원 일이 점점 익숙해지고 다수의 주민에게 조금이나마 인정받게 되면서, ‘그래도 아주 하지 못할 직업은 아니구나!’라는 생각이 든다.

‘내 나이에 어디 가서 이 정도 월급이나 받을 수 있을까?’라는 스스로의 위로를 벗 삼아 경비 생활을 하면서...

경비원을 시작한 지 얼마 후 ‘경비원 소식지’를 접하게 되었다. 참담하기만 한 경비원이라 여기던 내게는 한 줄기 빛과 같은 새로운 희망의 등불이 보였는데, 그것은 바로 경비원인 우리를 위하여

응원하고 격려하고 노력하는 ‘대전광역시노동권익센터’가 있다는 것이었다.

‘그래 이것이면 해볼 만한 거야’라는 다짐과 함께 소식지에 올려진 모임 일에 쭈뼛쭈뼛 첫 참석을 하게 되었다.

아파트 경비원 관련하여 여러 가지 자료를 받고 알아가던 중 가장 충격적인 것은 그동안 경비원의 처우에 관한 것이 정부의 법률적인 것에 기초하였다는 사실이다.

우리나라의 법률에 따르면 최저임금은 근로자가 최소한의 생활을 유지할 수 있도록 법률로써 정한 최저의 임금이다. 헌법 제32조 1항에 따라 1986년 12월 31일 법률 제3927호로 최저임금법이 제정·공포되었다.

그런데 놀라운 것은 ‘갑시 단속적 근로자’라는 조항 때문인지 아파트 경비원은 최저임금법이 제정·공포되었음에도 2006년까지 적용 배제되었다가 2007년 70%, 2011년까지 80%, 2014년까지 90%, 그리고서 2015년이 되어서야 최저임금이 적용되었다는 것이다.

대전광역시노동권익센터의 고마움은 이루 말할 수 없다. 경비원 소식지를 발간함으로써의 경비원 소식을 알려주었으며, 경비원으로서의 직업에 자긍심을 갖게 하여 주었으며, 노동조합을 결성하는데 초석이 되어주었다.

경비원의 권익향상을 위하여 ‘공동주택관리법 개정안의 개악’에 대한 대책 마련에 노력함으로써 언론에 회자되는 계기가 되었으며, 경비원의 가을 야유회를 준비하여 우리들의 스트레스를 풀어 주었다.

또한, 행복한 아파트공동체 캠페인을 2021년 11월 8일부터 대전 시내 500세대 이상 아파트를 대상으로 현재에도 진행하고 있으며, 대덕구에서 경비원 인권증진 조례를 위하여 서명 작업을 시작하고 있음에 어떤 말 어떤 무엇으로 표현할 수 있을까 싶다.

아직도 수많은 경비원은 3개월의 초단기 계약서를 작성할뿐더러 고용안정에 대한 불안감에 시달리고 있으며, 일부 입주민들의 갑질에 시달리면서도 스스로 감정을 억제하며 일터로 나가고 있다.

경비원 한 명 한 명 모두는 집으로 돌아가면 자식들에게 존경받는 가장으로서 연로한 부모님을

모시는 효자로서 우리나라의 ‘긴 세대’로 열심히 살아가는 일꾼이다.

아파트 경비원은 감시 단속적 업무에 해당하여 근로기준법 제63조에 의거 ‘근로시간, 휴게와 휴일에 관한 법 규정’이 적용되지 않아도 된다는 조항에 따라 ‘사회적 천민’의 신분으로 분류되었기에, 입주민의 경비원에 대한 하대와 갑질 행태가 아직도 일부 나오는 것이 아닌가 싶다.

그렇지만 행복한 아파트공동체 캠페인은 수많은 입주민으로부터 공감을 자아내는 계기가 되었고, 경비원을 바라보는 시각을 달리함으로 지속해서 근무환경이 변화하는 것을 느낄 수 있다.

이제는 하루빨리 노동법이 바뀌어 아파트 경비원도 감시 단속적 근로자가 아닌 일반 근로자로의 전환을 꿈꾸며, 오늘 하루 맡은 업무에 충실히 하고자 노력할 것이다.



진상 고객 밑에 감정노동자 없다

홍경석

나는 지난 3월부터 모 양묘장(養苗場)에서 일하고 있다.

양묘장은 식물의 씨앗이나 모종, 묘목 따위를 심어서 기르는 곳이다. 통상 모종밭, 양묘밭, 종묘장으로도 회자된다. 작년 11월 말까지는 모 구청에서 주관하는 희망일자리 근로를 했다. 하루 4시간짜리 일이었다.

봄과 여름에는 전통시장에서 코로나19 방역 업무 도우미 일을 했다.

가을에는 도로과에서 실시하는 일로 바뀌었다. 모래에 염화칼슘을 적당량 섞어 비닐봉지에 담은 후 끈으로 묶는 작업이었다.

겨울철에 눈이 쏟아지면 반드시 필요한 유비무환(有備無患) 용도의, 그야말로 유설필사(有雪必沙) 업무였다. 그런데 작업 강도는 그리 세지 않았다. 따라서 올해처럼 이렇게 힘들 줄은 몰랐다.

작년 12월부터 올 2월까지의 공공근로 일이 없었다. 엄동설한의 겨울철인지라 일자리 자체가 없었기 때문이다.

따라서 가뜩이나 힘든 가정경제는 더더욱 난망이었다. 한가롭게 놀 수 있는 환경이 아니었기에, 시민기자로 활동하고 있는 매체에 더욱 공을 들였다.

시민기자 경력은 20년째다. 글쓰기를 좋아해서 시작했다. 더 좋은 글을 남기고자 내 나이가 지천명이던 지난 2008년부터 2010년까지는 3년 과정의 사이버 노동대학에서 주경야독(晝耕夜讀)으로 공부했다.

가칭 ‘전태일 노동대학’인 이곳에서 참 많은 과정을 배울 수 있어 유익했다.

그중 하나가 우리 사회에 만연한 감정노동자 존중의 결여 현상이었다. 이를 모티프로 하여 그동안 4권의 저서를 발간했다.

첫 저서인 <경비원 홍키호테>는 박봉의 경비원으로 일하던 당시의 비애(悲哀)를 가감 없이 피력했다. 단지 경비원이란 이유 하나만으로 같은 직장에서 일하는 일부 직원으로부터는 무시를 당하기도 다반사였다.

나이가 겨우 내 아들 또래일 터인데 반말을 하는 일도 없지 않았다. 그럴 때마다 인격적 모독을 당한다는 자격지심에 마음의 평정을 유지하기 힘들었다.

환술로 풀어내면서 두 번째 저서로는 <사자성어를 알면 성공이 보인다>를 썼다.
우리가 꼭 알아야 할 사자성어에 빗대 고단한 경비원의 삶을 토로했다.

세 번째 저서 역시 <사자성어는 인생 플랫폼>이었다.
사전에 없는 사자성어는 스스로 만들면서까지 집필에 공을 들였다.
많은 언론사에서도 관심을 보여주어 인터뷰를 많이 했다. 덕분에 여기저기 매체에서도 기고해달라는 부탁이 쇄도했다.

작년에 나온 책은 <초경서반>이다.
‘초졸 경비원 아버지와 서울대 출신 자녀의 반란’의 제목을 축약(縮約)했다.
나는 비록 가난해서 중학교조차 진학하지 못했지만, 자녀의 교육에 있어서만큼은 이를 악물고 노력하여 두 아이를 서울대(학원)까지 보낸 어떤 입지전적인 글을 담은 역작이다. 더욱이 사교육도 없이 보낸 결실이었기에 독자들의 찬사가 잇따랐다.

내심 베스트셀러에 대한 욕심이 무력무력 싹텃다. 그러면 더 이상 주근보다 야근이 두 배 많은 박봉의 경비원 생활은 안 해도 될 것이었기 때문이다. 1시간 강의에 경비원 한 달 급여를 받는 상상은 생각만으로도 매우 행복했다.

하지만 그러한 희망과는 사뭇 달리 베스트셀러는커녕 2쇄 발행조차 버거운 미로(迷路)에서 그쳤다. 책을 발행하여 많이 팔리고, 덕분에 인세만으로도 생활을 할 수 있으며, 나아가서는 성공학 강사로도 유명세를 떨치겠다는 야심은 다시금 어이없는 포말(泡沫)로 사라져버렸다. 누적된 빛이 더 늘어나는 고단한 현실이 고개를 더 위축시켰다. 설상가상 그럴 즈음 악재가 겹쳤다.

새로 부임한 직장 상사가 갑질로 괴롭히기 시작했다. 다 아는 것처럼 ‘갑질’은 상대적으로 우위에 있는 자가 상대방에게 오만무례하게 행동하거나 이래라저래라하며 제멋대로 구는 짓을 의미한다. 다른 나라는 모르겠지만 우리나라의 직장이라는 것은 사실 군대와 마찬가지로.
따라서 상명하복(上命下服)은 기본 중 기본이다.
그렇지만 별것도 아닌 일로 툭하면 화를 내는가 하면, “이까짓 것도 제대로 못 하느냐?”며 직원들이 다 보는 앞에서 망신을 주는 경우엔 정말 참을 수 없었다.

결국 더는 감당할 수 없는 인내의 임계점을 맞았다. 활화산처럼 솟구치는 분노가 마침내 폭발했다.

그날이 바로 재작년 3월의 두 번째 화요일이었다.

“더 이상 당신하고 일 못 하겠소! 오늘부로 그만둘 테니 다른 직원 뽑으쇼.”

예상치 못한 나의 돌발적 행동에 오만했던 직장 상사는 갑자기 비굴 모드로 바뀌었다.

“나도 있으신데 당장 그만두면 어디로 다시 취업할 직장이라도 있으신가요?”

순간 ‘교활한 늑대가 약한 토끼 걱정한다’라는 생각에 실소가 나왔다.
나는 평소 기회주의적이고 용의주도한 사람이 아니다. 그날 퇴직하겠다는 발언의 돌발 상황은 평소 강직하고 불의를 모르는 나의 성정이 어우러진 복합물의 표출이었다. 그만큼 자존심이 강하다.

나는 1959년생 베이비붐 세대이다.
태생부터 가난한 것이야 어쩔 수 없었다지만 불행은 거기서 그치지 않았다. 어머니가 아버지와의 불화로 인해 내가 겨우 생후 첫 돌 무렵 가출한 것이었다. 그것도 영원히 돌아올 수 없는 곳으로. 그의 부메랑으로 예정된 고단한 삶의 질곡과 험산 준령의 세상살이가 쓰나미로 닥쳤다.

절망에 빠진 아버지는 허구한 날 술독에 빠져 사셨다.
가장이길 포기한 아버지에게 있어 중차대한 자식 교육은 지엽적일 따름이었다. 그렇게 어려운 가운데서도 국민(초등)학교에 다닐 적에는 반에서 1~2등을 놓치지 않았다. 그렇지만 중학교는 등록금조차 없어서 갈 수 없었다. 대신 소년가장이 되어 역전으로 떠밀려 나갔다.

역 앞 차부에서 새벽에는 신문팔이, 구두닦이, 주전부리 행상 등으로 고단한, 그리고 실질적 가장 역할이 더 시급했다.

당시 구두닦이 소년은 나 말고도 넷이 더 있었다.
그런데 소위 구두닦이 ‘왕초’라는 자는 대단히 만무방(염치가 없이 막된 사람)인 사람이었다. 술만 마셨다 하면 우리처럼 힘없고 연약한 구두닦이 소년들을 교대로 두들겨 팼다. 그건 분명 그의 못된 버릇이자 일종의 스트레스 해소 일환의 악행이었다.
그에 대한 응징(膺懲)의 분노가 자연스레 태동했다. 밤마다 은밀하게 복싱을 배웠다. 석 달 정도

복상을 배웠더니 의심 없는 자신감이 모락모락 배양되었다.

이를 바탕으로 어느 날 날을 잡아 구두닦이 왕초를 응징했다. 그것도 백주대로에서 정말 시원스레! 왕초는 술김이었음에도 망신을 당했다는 수치심에 그날 당장 보따리를 싸서 어디론가 사라졌다. 구두닦이 소년들은 내가 “영웅보다 낫다”라고 칭찬했다.

그날부터 나는 정말이지 환골탈태처럼 몰라보게 달라졌다.

내 사전에 불의는 참아서 안 되었고, 약한 자는 보살펴야 했다. 의리는 남아의 기본이며 예의는 상식 중의 제1순위를 점유했다. 그러한 마인드로 열정의 청춘을 맞이했다.

중간에 첫사랑 아내를 만나 결혼했다. 비록 작수성례(酌水成禮)로 어려운 출발이었지만 아들과 딸만 보면 나도 모르게 힘이 불끈 솟았다.

그러나 나의 생활 환경은 도통 발전이 없었다. 기껏 초졸 학력으로 먹고 살길은 비정규직과 계약직, 세일즈맨과 텔레마케팅만이 적절했다.

과부 사정은 홀아비가 안다고 텔레마케팅을 하면서 비로소 감정노동자의 설움과 비애까지 배울 수 있었다.

아무튼, 재작년 3월의 갑작스러운 퇴사는 9년 가까이 계속했던 경비원 생활에 종지부를 찍는 방점으로 작용했다. 더 이상 고단한 야근은 안 해도 되었다. 물론 '자진 퇴사'라는 이유로 인해 고용노동부에서는 실업급여를 지급하지 않았다.

가뜩이나 어려운 경제난은 가중되었지만, 시민기자 활동을 증가하는 것으로 어찌어찌 견뎠다. 그렇다면 여기서 드는 합리적 의문점은 당연히 제기된다. 그건 바로 중학교라곤 문턱도 넘지 못한 무지렁이가 어찌 감히 20년 경력의 시민기자도 부족하여 4권의 책을 낸 작가가 될 수 있었던 걸까?

아니 땀 굴뚝에선 연기가 나지 않는다.

결혼하여 두 아이의 아빠가 되면서부터 나는 심각한 고민의 늪에 빠졌다. 비록 팔자가 기구하여 많이 배우지 못했지만, 아이들만큼은 남들처럼 잘 가르치자고 이를 악물었다.

그 방법은 돈이 안 들어가는 도서관을 교두보로 삼자는 것이었다. 그러한 믿음은 일종의 신앙으로 자리 잡았다.

아이들이 초등학생 시절, 주말과 휴일이면 손을 잡고 도서관을 풀 방구리에 쥐 드나들 듯 출입했다. 덕분에 아이들은 학원을 안 다니고도 소위 명문대학에 갈 수 있었다. 나 또한 만 권 이상의 독서 덕분에 시민기자에 이어 작가라는 과분한 타이틀까지 거머쥔 수 있었다.

양묘장에서의 일은 한 마디로 노동이다. 그래서 처음엔 매우 힘들었다.

두 번째 주엔 심한 몸살까지 겹쳐 쓰러지기 일보 직전까지 갔다. 너무 어렵고 고달파서 그만두고 싶었지만, 꺾 참았다.

석 달 만의 재취업이었기에 나보다 더 좋아하는 아내의 미소를 차마 잊을 수 없었다. 병원을 찾아 주사를 맞고 약을 지어 먹으면서 강행군을 계속했다. 그러한 고군분투 끝에 마침내 지난 4월 1일엔 첫 급여를 받을 수 있었다.

아내가 더 좋아했다.

내가 일하는 양묘장은 비닐하우스 6동과 밭, 야트막한 야산으로 이루어져 있다. 비닐하우스에서는 튼실도 재배하고 있다.

닷새 전에는 양묘장에서 버려진 튼실 네 송이를 가지고 귀기했다.

성장이 더더 상품성이 없다며 버려진 튼실이었지만, 아내는 이를 화분에 고이 모시곤 아침저녁으로 정성을 쏟았다.

그 튼실 중 가장 씩씩한 녀석이 어제 비로소 빨간색으로 개화했다. 아내가 반색하는 모습에서 새삼 우리 사회의 감정노동자들 현실과 애환을 느꼈다. 그건 바로 동병상련 플랫폼의 감회였다.

양묘장에선 버려진 튼실이였다.

하지만 거두어 정성을 들이면 멸절한 튼실보다 더 멋지게 성장하는 모습에서 지금 이 시각에도 대면과 통화, 통신 등의 방법으로 고객을 응대하는 과정에서 소위 진상 고객들로 말미암아 실제로 느끼게 될 감정노동자들의 비애와 허무감을 역지사지로 알게 되었던 것이다.

당연론이겠지만 사람 위에 사람 없고 진상 고객 밑에 감정노동자 없다.



2021 대전시 감정노동존중 사진 공모전 수상 및 입선 작품



작품명 | 콜센터 이코노미증후군 (대상)

앉아서 전화만 받는 게 편할 것 같지만 종일 꼼짝하지 않고 앉아 있는 게 얼마나 힘든 일인지 모른다. 혈액순환이 되지 않아 다리가 터질 것 같고 심장도 안 좋아진다. 일을 해야 하니 자리를 벗어날 순 없고 할 수 있는 최선은 지압 슬리퍼에 의지해 일어서 있는 일뿐이다. 혈전은 비단 코로나 백신만의 문제가 아닌 상담사들이 매일 싸워야 하는 대상이다. 이마저도 너무 바쁘면 일어설 수 없다. 상담사들에게 스탠드업 책상이 필요한 이유다. 오롯이 혼자 해결하는 고독한 직업을 표현하고자 뒷모습을 촬영했고 도무지 나아질 기미 없는 암울한 환경을 나타내기 위해 흑백 전환하였다.



작품명 | 지금 당신은?

마스크를 쓰고 하루종일 있어야 하는 삶, 덕분에 가려진 표정, 전화 앞, 고객을 기다리는 듯한 “대기”라는 글씨. “콜센터”라는 프레임에 갇혀 있는 나 자신이 거울 속에 보인다. 나는 과연 저 속에서 어떤 표정을 짓고 있을까?



작품명 | 소통의 어려움

언제나 웃음으로 언제나 예를 다하고 최선을 다하는 우리는 감정노동자입니다.



작품명 | 그분의 손가락에 짝으로 반사

그분의 대단한 손가락에
난 짝으로 반사~



작품명 | 수화기 너머

전화기 한 대, 한 대를 통해 수많은 대상자를 만났습니다.
수화기 너머 많은 대상자를 만났던- 세월의 흔적이 묻은 전화기들입니다.



작품명 | 얼굴없는 미소

고객님의 불편을 상냥한 말로 해결하고
전화가 끝나는 순간까지 도움을 주기 위
해 수고를 마다하지 않는 전화선 너머의
얼굴 없는 미소가 아름다워요.



작품명 | 예절교육

방문 서비스 노동자들은 아침에 출근하자마자 하루도 빠짐없이 인사 교육을 시행합니다.
필요성은 인지하나 왠지 모를 자괴감에 빠져들곤 한답니다.



작품명 | 엄마는 괜찮아

계속되는 고객의 말도 안 되는 요구에
괴로워하고 있는 임신 중인 상담사

사진 1



작품명 | 웃음의 이면

언제나 행복해야 하는 감정노동자의 웃음,
웃음의 이면을 생각해 보는 사진.



작품명 | 유체이탈

웃고 있는 화면 속 ‘나’와 무표정의 화면 밖 ‘나’ 과연 진짜 내 모습은 무엇일까?



작품명 | 택배기사의 하루

택배기사 차량의 운전석 문은 고장 난 지 오래입니다. 손잡이에 연결된 노끈을 당겨야 열리지요. 그러나 기사님은 너무 바빠 트럭을 돌볼 여유가 없습니다. 빨리 움직여야 배송 물량이 밀리지 않거든요. 택배회사에서도 트럭의 상태에는 관심이 없습니다.



작품명 | 감정노동자=비정규직

너와 나는 우리가 되고 우리는 마침내 파도가 될 것이다.

고용 불안을 넘어 우리의 고용은 우리가 쟁취한다.

2022년 대전시 감정노동존중 수기공모전에 신청해주신 모든 분께 다시 한번 감사드립니다.
수상작을 비롯해 참여해 주신 모든 분들의 작품을 책자로 만들었습니다.
감정노동존중 수기 공모전을 통해 감정노동자에 대한 시민들의 존중과 관심이 커지기를 바랍니다.
또한 노동자들이 건강한 마음으로 일할 수 있는 권리가 보장되는 성숙한 시민문화가 형성되
기를 기대합니다.

대전광역시노동권익센터는
감정노동자의 권익 보호와 노동환경 개선을 위해
언제나 함께하겠습니다.

“대전시 감정노동존중 수기 공모전”은 2023년에도 계속됩니다.

여러분들의 생생한 경험으로 감정노동자들의 삶, 애환, 고충을

마음껏 들려주세요.

대전광역시노동권익센터가 응원하겠습니다. 감사합니다.

대전광역시노동권익센터

발 행 일 . 2022년 7월

발 행 . 대전광역시노동권익센터

발 행 인 . 김울현

디 자 인 . 마을디자인제작소 몽글

주 소 . 대전광역시 중구 중앙로 118 대전도시공사 2층

홈페이지. www.djiw.or.kr

이 메 일 . djcwsc@gmail.com

대표전화. 042-345-2569

감정노동지원팀 042-345-2582~3

팩 스 . 042-345-2568